ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_20 года г. Новоалександровск № \_\_

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги **«**Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края Волочек С.А

 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания, подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте http://newalexandrovsk.ru.

**Глава**

**Новоалександровского**

**городского округа**

**Ставропольского края С.Ф. Сагалаев**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Новоалександровского городского округа от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_ |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края муниципальной услуги**

**«Предоставление информации, в том числе с использованием**

**государственной информационной системы жилищно-**

**коммунального хозяйства, о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

I. Общее положение

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент "Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан отделом жилищно-коммунального хозяйства администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края (далее – отдел) в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур, порядок взаимодействия с юридическими и физическими лицами при ее предоставлении.

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица (далее - заявитель). От имени заявителя с заявлением на получение услуги может обратиться его представитель (далее именуемый - заявитель), который в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего услугу:

Муниципальную услугу предоставляет:

1) отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Новоалександровского городского округа (далее – отдел жилищно-коммунального хозяйства, отдел):

Адрес: 356000, Ставропольский край, г. Новоалександровск, ул. Гагарина, дом 315.

График работы: ежедневно с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны: 8(86544) 6-14-77

Адрес электронной почты omh-anmr@rambler.ru

3) муниципальную услугу можно получить при обращении в муниципальное бюджетное учреждение Новоалександровского городского округа Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Адрес МФЦ: 356000, Ставропольский край, Новоалександровский район, город Новоалександровск, улица Ленина, 50.

адреса центров удаленного доступа МФЦ:

п. Горьковский: 356011, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Горьковский, ул. Комсомольская, дом 22;

п. Краснозоринский: 356025, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Краснозоринский, ул. Ленина, дом 15;

п. Присадовый: 356001, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Присадовый, ул. Шоссейная, дом 6;

п. Радуга: 356015, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Радуга, ул. Молодежная, дом 5;

п. Светлый: 356026, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Светлый;

п. Темижбекский: 356018, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, п. Темижбекский, ул. Момотова, дом 13;

с. Раздольное: 356023, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, с. Раздольное, ул. Ленина, дом 72;

ст. Григорополисская: 356020, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, ст. Григорополисская, ул. Шмидта, дом 38;

ст. Кармалиновская: 356024, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, ст. Кармалиновская, ул. Красная, дом 80;

ст. Расшеватская: 356012, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, ст. Расшеватская, ул. Советская, дом 1;

х. Красночервонный: 356013, Ставропольский край, Новоалександровский р-н, х. Красночервонный, ул. Ленина, дом 17.

График работы МФЦ:

понедельник - пятница - с 8.00 до 18.00;

среда - с 8.00 до 20.00;

суббота - с 9.00 до 13.00;

воскресенье - выходной.

График работы удаленных центров МФЦ:

понедельник – пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв – с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходные.

1.3.2. Справочные телефоны, адреса сайтов и электронные адреса органов, предоставляющих муниципальную услугу:

2) отдел жилищно-коммунального хозяйства:

телефон - 8(86544) 6-14-77;

адрес сайта: www.newalexandrvsk.ru;

электронный адрес: omh-anmr@rambler.ru

3) МФЦ 8(86544) 6-73-93, 6-73-90.

www.umfc26.ru.

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе их предоставления

Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

а) при непосредственном обращении в:

Отдел;

МФЦ.

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

с использованием государственной системы «Портал государственных услуг Ставропольского края»: https://26gosuslugi.ru/portal26/;

на информационных стендах управлений и территориальных отделах.

1.3.4. Требованиями к информированию заявителей

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Информирование осуществляется в виде:

индивидуального информирования заявителя;

публичного информирования заявителя.

Информирование проводится в устной или письменной форме.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается специалистом отдела, МФЦ лично или по телефону, который должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, подробно проинформировать гражданина по интересующим его вопросам. При невозможности ответить на поставленный вопрос специалист переадресовывает телефонный звонок на другое должностное лицо.

Публичное информирование проводится путем размещения информации на информационных стендах администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края, а также путем размещения информационных материалов на сайте www.newalexandrvsk.ru

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций и государственных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

При наличии соглашения между администрацией и МФЦ осуществляется консультирование, прием документов и выдачу результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставления запрашиваемой заявителем информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 3 рабочих дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

1) Конституцией Российской Федерации (официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными поправками от 21 июля 2014 года опубликован на официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014; «Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

2) Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14; «Российская газета», 12.01.2005, № 1; «Парламентская газета», 15.01.2005, № 7-8);

3) Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822; «Парламентская газета», 08.10.2003, № 186; «Российская газета», 08.10.2003, № 202);

4) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; «Российская газета», 05.05.2006, № 95);

5) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165; «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (часть 1), ст. 3451);

6) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168; «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

7) Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Парламентская газета», 08-14.04.2011, № 17; «Российская газета», 08.04.2011, № 75; «Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 15, ст. 2036);

8) Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» («Российская газета», 23.07.2014, № 163);

9) постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

10) постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»

(«Российская газета», 22.08.2012, № 192);

11) постановлением администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края от 26 декабря 2018 года № 302 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края административных регламентов предоставления муниципальных услуг», а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

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. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

заявление (форма приложена к административному регламенту 2);

документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа и приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами

Взимание государственной пошлины не предусмотрено. 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.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в администрации не может быть более 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления услуги в администрации не может быть более 15 минут.

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

При личном обращении заявителя в отдел, МФЦ заявление регистрируется в присутствии заявителя. Срок регистрации составляет 5 мин. В случае поступления заявления с пакетом документов в форме электронного документа, заявление регистрируются в течение одного дня.

* + 1. Заявление о предоставлении услуги с приложением документов, необходимых для предоставления услуги, поступившее в электронной форме посредством электронной почты, Единого портала и Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, регистрируется в день его поступления. В случае поступления заявления о предоставлении услуги в электронной форме в нерабочее время, выходные и праздничные дни, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за днем его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

2.12.1. Помещения органа, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электрононо-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Здание, в котором расположено

Помещения многофункциональных центрах должны соответствовать требованиям, предъявляемым к зданию (помещению) многофункционального центра, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.12.2 Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы.

Вход в помещения организации (учреждения) оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников).

2.12.3. На территории, прилегающей к помещению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.12.4. Требования к местам для ожидания:

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями или банкетками. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

В помещении предусматриваются место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей.

Инвалиды (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

1) условиями для беспрепятственного доступа к местам предоставления муниципальной услуги;

2) возможностью самостоятельного передвижения по территории организации, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в местах предоставления муниципальной услуги;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам предоставления муниципальной услуги;

5) оказание должностными лицами организации помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.5. Требования к местам приема заявителей:

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания.

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

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио - и (или) видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу по приему граждан, оборудуются:

оргтехникой, позволяющей предоставлять муниципальную услугу;

настенными или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

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

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещаются на 1 этаже и оборудуются:

информационными стендами;

стульями, столами (стойками);

образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.7. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации

Помещения отдела жилищно-коммунального хозяйства должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

 Здание, в котором расположены Администрация городского округа и отдел жилищно-коммунального хозяйства, должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями.

 Вход в здание оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

 Вход в здание оборудуется информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы Администрации городского округа, отдела жилищно-коммунального хозяйства.

 2.13. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц Администрации городского округа, отдела жилищно-коммунального хозяйства, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования.

 Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

 Помещения для ожидания и приема заявителей обеспечиваются возможностью реализации прав инвалидов на предоставление муниципальной услуги. Помещения оборудуются пандусами, местами общего пользования, доступными для инвалидов, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

 2.13.1. Места для заполнения заявлений для предоставления муниципальной услуги размещаются в холле здания Администрации городского округа рядом с помещениями отдела жилищно-коммунального хозяйства и оборудуются образцами заполнения документов, бланками заявлений, информационными стендами, стульями и столами (стойками).

 2.13.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах Администрации городского округа в местах для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также в сети «Интернет» на Официальном портале городского округа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ставропольского края.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги дублируется необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информацией. В помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга осуществляется допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, также осуществляется допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленном действующим законодательством.

2.13.3. Помещения Многофункционального центра должны соответствовать требованиям, предъявляемым к зданию (помещению) многофункционального центра, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.13.4. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.14. К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

1) своевременность (Св): Св = Ср / Вр x 100%, где

Ср - срок, установленный настоящим Административным регламентом;

Вр - время, фактически затраченное на предоставление муниципальной услуги.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента;

2) доступность (Дос): Дос = Дэл + Динф + Дмфц, где

Дэл - возможность подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронном виде:

Дэл = 35% при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронном виде;

Дэл = 0% при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронном виде;

Динф - доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

Динф = 65%, если информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (40%), на информационных стендах (20%) и есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%);

Динф = 0%, если для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо пользоваться другими способами получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе самостоятельно изучать нормативные правовые акты;

Дмфц - возможность подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в многофункциональный центр:

Дмфц = 5% при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в многофункциональный центр;

Дмфц = 0% при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в многофункциональный центр;

3) качество (Кач): Кач = Кобслуж + Квзаим + Кпрод, где

Кобслуж - качество обслуживания при предоставлении муниципальной услуги:

Кобслуж = 20%, если должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, корректны, доброжелательны, дают подробные и доступные разъяснения;

Кобслуж = 0%, если должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, некорректны, недоброжелательны, не дают подробных и доступных разъяснений;

Квзаим - количество взаимодействий заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу:

Квзаим = 50% при отсутствии в ходе предоставления муниципальной услуги взаимодействия заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальнуюуслугу;

Квзаим = 40% при наличии в ходе предоставления муниципальной услуги одного взаимодействия заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу;

Квзаим = 20% при наличии в ходе предоставления муниципальной услуги более одного взаимодействия заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу;

Кпрод - продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу:

Кпрод = 30% при взаимодействии заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

Кпрод = минус 1% за каждые 5 минут взаимодействия заявителя с должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что предоставление муниципальной услуги осуществляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) удовлетворенность (Уд): Уд = 100% - Кобж / Кзаяв x 100%, где

Кобж - количество обжалований при предоставлении муниципальной услуги;

Кзаяв - количество заявителей.

Для осуществления контроля качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определения обобщенных показателей за определенный промежуток времени необходимо сумму показателей по каждому заявителю разделить на количество заявителей.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. При предоставлении муниципальной услуги в Многофункциональном центре заявитель представляет заявление и документы, указанные в [пункте 2.6](#P195) настоящего Административного регламента, специалисту Многофункционального центра.

Специалист Многофункционального центра осуществляет электронное взаимодействие с должностным лицом отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственным за предоставление муниципальной услуги, с использованием сети «Интернет» через Официальный портал городского округа, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ставропольского края.

В ходе электронного взаимодействия между Многофункциональным центром и отдела жилищно-коммунального хозяйства осуществляется формирование и передача в Администрацию городского округа заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, информирование специалиста Многофункционального центра о ходе оказания муниципальной услуги, передача специалисту Многофункционального центра результата предоставления муниципальной услуги.

Передача отдела жилищно-коммунального хозяйства о заращиваемой информацией, указанного в заявлении, уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа на бумажном носителе в Многофункциональный центр осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Многофункциональным центром и Администрацией городского округа.

Специалист Многофункционального центра информирует заявителя о ходе оказания муниципальной услуги, о результате ее предоставления, выдает результат предоставления муниципальной услуги.

 2.16. По желанию заявителя заявление может быть представлено им в электронном виде. Заявление, оформленное в электронном виде, подписывается с применением средств простой электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 06 апреля 2011 года №63-ФЗ «Об электронной подписи» и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и направляется в Администрацию городского округа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть «Интернет», а именно:

заявление и документы, представленные в форме электронного документа, должны быть подписаны электронной подписью и представлены в формате \*.rtf, \*.doc, \*.odt, \*-jpg, \*.pdf:

лично или через уполномоченного представителя при посещении отдела жилищно-коммунального хозяйства;

посредством Многофункционального центра;

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ставропольского края (без использования электронных носителей);

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

При обращении в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ставропольского края в целях получения заявителем информации по вопросу предоставления муниципальной услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись.

При обращении в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ставропольского края в целях получения муниципальной услуги используется усиленная квалифицированная электронная подпись. Для использования усиленной квалифицированной подписи заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 06 апреля 2011 года №63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.17. Уведомление о принятии заявления, поступившего в Администрацию городского округа в электронном виде, направляется должностным лицом отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи указанного заявления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

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 МФЦ

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления;

передача заявления из МФЦ в отдел;

подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Блок-схема приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур:

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в отдел, МФЦ или поступление его заявления в электронной форме, в том числе с использованием:

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: https://[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

государственной системы «Портал государственных услуг Ставропольского края»: https://26gosuslugi.ru/;

1) Ответственность за прием и регистрацию заявления несет специалист отдела, МФЦ, который при личном приеме консультирует заявителя о порядке прохождения административных процедур, проверяет правильность составления заявление:

2) В случае поступления заявления в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Регионального портала государственных и муниципальных услуг специалист, ответственный за прием документов, МФЦ осуществляют следующие действия:

просматривает электронный образ заявления о предоставлении муниципальной услуги;

фиксирует дату получения заявления и направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении заявления.

Критерием принятия решения является – прием и регистрация заявления.

Срок исполнения административной процедуры составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления.

3.2.2. Передача заявления из МФЦ в отдел.

Основанием для начала административной процедуры является наличие в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист МФЦ направляет в отдел, заявление с приложением Реестра передачи документа курьером не позднее следующего рабочего дня с момента выдачи заявителю расписки о регистрации заявления. В случае выдачи заявителю расписки о регистрации заявления в субботу, передача заявления и прилагаемых к нему документов курьером из МФЦ в отдел осуществляется в первый, следующий за субботой рабочий день.

Специалист, ответственный за прием документов, ставит штамп входящей корреспонденции и направляет документ должностному лицу для проставления резолюции, после чего документ регистрируется и передается для исполнения муниципальной услуги.

Критерием принятия решения является – получение заявления, переданного из МФЦ.

Срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

Результатом административной процедуры является регистрация поступившего заявления и передача его на исполнение.

3.2.3. Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

Основанием для начала административной процедуры является передача документа на исполнение.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, после рассмотрения заявления готовит исчерпывающую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, подписывает ее у должностного лица отдела, регистрирует и направляет заявителю способом отмеченном в заявлении.

Критерием принятия решения является полученное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является подготовленная информация.

3.2.4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Основанием для начала административной процедуры является подготовленная информация.

В случае предоставления муниципальной услуги через МФЦ, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги не позднее дня, следующего за днем регистрации подготовленного документа, направляет его в МФЦ с приложением Реестра передачи документа.

В случае обращения заявителя в отдел, не позднее следующего дня после подписания информации документ направляется заявителю способом отмеченном в заявлении.

Результатом административной процедуры является направление запрашиваемой информации заявителю.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

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) должностных лиц, муниципальных служащих администрации округа.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги

4.2*.* Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (далее - начальник отдела).

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела проверок соблюдения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, Новоалександровского городского округа Ставропольского края при предоставлении специалистами муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги специалистами отдела предоставляющими муниципальную услугу, осуществляется на основании муниципальных правовых актов.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами отдела и МФЦ осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалистов отдела и сотрудников МФЦ по предоставлению услуги). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя. Порядок проведения внеплановой проверки регламентируется приказом управления. Предметом контроля является оценка полноты и качества исполнения муниципальной услуги, включая соблюдение последовательности и сроков административных действий (административных процедур), входящих в нее, обоснованности и законности решений в процессе ее исполнения, а также выявление и устранение допущенных нарушений.

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

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

4.4. Специалисты отдела несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях). В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъекта Российской Федерации об административных правонарушениях.

4.5. Контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется заявителями, организациями в порядке и формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае установления нарушений в ходе исполнения настоящего регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с должностными регламентами и действующим законодательством Российской Федерации

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решение и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющий функции по предоставлению муниципальных услуг или их работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, муниципальным служащим либо организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, или их работниками при получении данным заявителем муниципальной услуги обращения.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц отдела*,* МФЦ, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право обращаться в администрацию городского округа с жалобой на решение и (или) действие (бездействие) управления (территориальных отделов), предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалоба).

Заявители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется бесплатно.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.3.1. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

5.3.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в отдел, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые начальником отдела, предоставляющим муниципальную услугу, подаются Главе Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ не применяются.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Жалоба подается:

по адресу: 356000, Ставропольский край, г. Новоалександровск ул. Гагарина 315;

по факсу: 8 (86544) 6-31-47;

в электронном виде посредством Интернет приемной сайта администрации городского округа (www.newalexandrovsk.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

через МФЦ;

в МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в администрацию городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией городского округа, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Администрация (управление) обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, ее должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников.

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

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица админ6истрации, МФЦ последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в администрацию городского округа***,*** подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, 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.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края 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 настоящим административным регламентом, 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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации (управления), рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой или должностным лицом, назначаемым в установленном порядке.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам. Решения и действия (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

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.

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю предоставляются копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.8. Способы информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Информация о результатах рассмотрения жалобы может быть направлена заявителю:

почтовым отправлением на почтовый адрес заявителя;

на электронный адрес заявителя;

через МФЦ.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

на портале муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.newalexandrovsk.ru;

на информационных стендах администрации городского округа.

Глава

Новоалександровского

городского округа

Ставропольского края С.Ф. Сагалаев

Приложение 1

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

муниципальной услуги "Предоставление информации, в том числе

с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению "

Поступление заявления с пакетом документов

В МФЦ

В отделе

 регистрация заявления

Передача заявления в отдел

Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

Выдача результата муниципальной услуги

В отделе

В МЦФ

Приложение 2

к административному регламенту

|  |
| --- |
|  |
| ФИО должностного лица и наименование органа  |
|  |
| куда направляется заявление |
|  |
|  |
| от  |  |
|  |  ФИО заявителя (полностью) |
|  |
| проживающего (ей) |  |
|  |
|  (адрес, места жительства) |
|  |
| телефон: |  |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить в мой адрес исчерпывающую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Результат муниципальной услуги прошу выдать:

|  |  |
| --- | --- |
|  | посредством личного обращения в администрацию; |
|  | посредством личного обращения в МФЦ; |
|  | направить по почте; |
|  | направить по электронной почте (в форме электронного документа) |

Я, согласен (а) на обработку моих персональных данных, содержащихся в запросе, в соответствии с Федеральным Законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует до окончания исполнения запроса, действие настоящего согласия прекращается досрочно в случае принятия специалистом решения о прекращении обработки персональных данных и/или уничтожения документов содержащих персональные данные. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| дата |  |  (подпись заявителя) |