|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **БАШKОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫ**  **СТӘРЛЕБАШ РАЙОНЫ МУНИЦИПАЛЬ**  **РАЙОНЫНЫҢ**  **ТӘТЕР-АРЫCЛАН АУЫЛ СОВЕТЫ**  **АУЫЛ БИЛӘМӘҺЕ**  **ХАКИМИӘТЕ** |  | **РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН**  **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**  **ТЯТЕР-АРАСЛАНОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**  **СТЕРЛИБАШЕВСКИЙ РАЙОН** |

**KАРАР П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**«09» декабрь 2013 й. № 55 «09» декабря 2013 г.**

**Об утверждении административного регламента**

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан Администрация сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Разместить административный регламент, указанный в пункте 1 настоящего постановления на официальном сайте Администрации сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сельского поселения

Тятер-Араслановский сельсовет И.Г. Рысаев

Приложение к постановлению главы Администрации Сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район

от «09» декабря 2013 г  № 55

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга, административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется любому заинтересованному гражданину (физическому лицу) или юридическому лицу, являющемуся потребителем жилищно-коммунальных услуг, либо уполномоченному им лицу, обратившемуся на законных основаниях с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители) непосредственно в Администрацию Сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район (далее – АСП).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

АСП находится по адресу:

- юридический адрес: 453191, Республика Башкортостан, Стерлибашевский район, с. Тятер-Арасланово, ул. К. Маркса, 102в;

- адрес местонахождения: 453191, Республика Башкортостан, Стерлибашевский район, с. Тятер-Арасланово, ул. К. Маркса, 102в;

E-mail: [admaraslan@rambler.ru](mailto:admaraslan@rambler.ru)

Адрес Интернет-сайта: http://sparslan.ru/

- контактные телефоны: 8-(34739)- 2-51-76.

1.4. График работы АСП: ежедневно с 9.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, выходные: суббота, воскресенье.

Информация о местах нахождения и графиках работы АСП и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

- непосредственно в АСП;

- в Администрации муниципального района Стерлибашевский район;

- с использованием почтовой, телефонной связи и электронной почты:

- 453191, Республика Башкортостан, Стерлибашевский район, с. Тятер-Арасланово, ул. К. Маркса, 102в; контактный телефон: 8-(34739)- 2-51-76,

E-mail: : [admaraslan@rambler.ru](mailto:admaraslan@rambler.ru);

- на информационных стендах;

- на официальном сайте сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район: http:// sparslan.ru/

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Органом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является АСП.

2.2.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами АСП, назначенными ответственными за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственные специалисты АСП).

АСП предоставляет информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными, жилищными или иными специализированными потребительскими кооперативами, в том числе:

- информацию по жилищно-коммунальным услугам, таким как управление, содержание и ремонт жилья; холодное водоснабжение и водоотведение; горячее водоснабжение; теплоснабжение; электроснабжение; газоснабжение;

- информацию о действующих нормативных правовых актах, регулирующих гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

- информацию о реестре организаций, предоставляющих услуги по управлению, содержанию и ремонту жилищного фонда, с указанием адресов, телефонов и руководителей, адресных списков многоквартирных домов, находящихся в управлении;

- информацию о перечне услуг по содержанию мест общего пользования многоквартирных домов, несущих и не несущих ограждающих конструкций здания, земельного участка, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома и расположенных на нем элементов благоустройства;

- информацию о правилах предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и нанимателям помещений в многоквартирных домах;

- информацию об условиях изменения размера платы за жилищно-коммунальные услуги;

- информацию о расчетах размера платы за жилищно-коммунальные услуги.

2.2.2. Отдел не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Конечным результатом предоставления услуги является:

- получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- мотивированный отказ в предоставлении информации.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения).

В исключительных случаях срок рассмотрения запроса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации может быть продлен на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.4.1. Запрос подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего после его поступления в АСП.

2.4.2. При поступлении в АСП запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, АСП в течение 7 рабочих дней запрашивает у автора запроса эти уточнения и дополнительные сведения.

2.4.3. Индивидуальное устное консультирование заявителя осуществляется ответственными специалистами АСП не более 15 минут.

2.4.4. Публичное информирование осуществляется с целью информирования заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений ответственных специалистов АСП на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет. Подготовку материалов, содержащих информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, для публикации в СМИ и размещения на официальном сайте Сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район, осуществляют ответственные специалисты АСП.

2.4.5. Интернет-запрос (обращение) заявителя рассматривается в АСП по правилам рассмотрения письменных запросов (обращений) заявителей. Интернет-запрос (обращение) заявителя может не соответствовать форме запроса, являющейся приложением № 1 к настоящему административному регламенту, но при этом должен содержать следующие реквизиты:

- изложение существа запроса (обращения);

- фамилию, имя, отчество заявителя либо его представителя;

- почтовый адрес места жительства заявителя;

- телефон заявителя;

- форма направления ответа на запрос (обращение) заявителя;

- дата отправления запроса (обращения).

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации с учетом изменений и дополнений;

- Жилищный кодекс Российской Федерации с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с учетом изменений и дополнений;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21.07.2007 №185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (в редакции Федерального [закона](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112703;fld=134;dst=100021) от 06.04.2011 N65-ФЗ) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам» с учетом изменений и дополнений;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р (в редакции [распоряжения](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=104522;fld=134;dst=100003) Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Конституция Республики Башкортостан от 24 декабря 1993 г. № ВС-22/15 (принята на всенародном голосовании);

- Постановлением Правительства Республики Башкортостан от 26.12.2011 № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

2.6. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя лично либо через уполномоченное лицо в виде почтового отправления, через официальный сайт Сельского поселения Тятер-Араслановский сельсовет муниципального района Стерлибашевский район в сети Интернет, по электронной почте с запросом (приложение 1 к административному регламенту) о предоставлении муниципальной услуги с указанием цели получения информации.

Обращение заявителем может быть направлено в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги: запрос о предоставлении информации.

АСП не вправе 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 муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.8. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя, последний предоставляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия на предоставление интересов заявителя.

2.9. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении отсутствуют сведения о том, как и посредством чего ему необходимо направить информацию;

- от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса (предоставления муниципальной услуги);

- в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава АСП вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос.

2.10. Основанием для приостановления рассмотрения запроса (предоставления муниципальной услуги) является недостаточная информация заявителя, не позволяющая установить, какая именно информация запрашивается.

В этом случае лицо, ответственный за исполнение запроса специалист АСП, направляет заявителю запрос о предоставлении требуемой информации.

Решение о приостановлении рассмотрения запроса (предоставления муниципальной услуги) принимается главой АСП в течение 5 рабочих дней с момента его регистрации до момента получения дополнительных сведений, если это требуется для исполнения запроса.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Время ожидания заявителя при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- соответствующими указателями входа и выхода;

- табличками с номерами и наименованиями помещений;

- доступными местами общего пользования (бесплатными туалетами, местом для хранения верхней одежды посетителей).

2.14. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно обеспечивать отсутствие затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.15. Место ожидания заявителей должно соответствовать санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам и быть оборудовано:

- системой кондиционирования воздуха;

- стульями для отдыха посетителей.

2.16. Место приема заявителей должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица;

- отсутствие затруднений для лиц с ограниченными возможностями;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги.

2.17. Место приема заявителей должно быть оборудовано и оснащено:

- табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего приём;

- местом для письма и раскладки документов, стулом;

- письменными принадлежностями и бумагой формата A4.

2.18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги посредством: | Нормативное значение  показателя |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа  запросов,  обращений) |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа  запросов,  обращений) |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты  (предоставление по запросу, обращению) | 100%  (от числа  запросов,  обращений) |
| - размещения информации на стендах в здании Администрации муниципального района Стерлибашевский район | 90% |
| - размещения информации в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Администрации муниципального района Стерлибашевский район | 100% |
| - обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации | 100% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом времени | 100% |
| Соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом времени | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 100% |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетом) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| Оборудованность рабочих мест ответственных специалистов Отдела, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой | 100% |
| Доля ответственных специалистов Отдела, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 100% |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству заявителей | 5% |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных порядком досудебного обжалования | 95% |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования | 99,9% |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги ответственными специалистами Отдела, в судебном порядке | 0,1% |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью ответственных специалистов Отдела, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% |

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с прохождением следующих административных процедур:

- прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги;

- анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении) заявителя;

- рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами АСП запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение) заявителя;

- предоставление заявителю запрашиваемой информации (мотивированный отказ в предоставлении информации).

Блок-схема исполнения муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.1.1. Прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги населению.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги является поступление соответствующего запроса (обращения) заявителя в адрес АСП **по почте, посредством личного (непосредственного) обращения, по информационным системам общего пользования (по электронной почте, факсимильной связи).**

Прием и регистрация запроса (обращения) заявителя осуществляется специалистом АСП.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. В случае личного (непосредственного) обращения заявителя с запросом данное действие совершается в его присутствии.

Специалист АСП в ходе приема запроса (обращения):

- проверяет правильность его адресования и целостность упаковки (в случае поступления запроса по почте);

- в случае поступления запроса по почте вскрывает конверты, проверяет наличие в них запроса (обращения);

- в случае поступления запроса (обращения) **по электронной почте** запрос (обращение) заявителя распечатывает на бумажном носителе.

При доставке запроса (обращения) в АСП лично (непосредственно) заявителем либо его представителем на втором экземпляре (копии) запроса (обращения) при желании заявителя (представителя заявителя) проставляют штамп с указанием даты поступления запроса (обращения) в АСП, фамилией, именем и отчеством специалиста, принявшего обращение, для получения заявителем информации о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителю.

После приема все поступившие запросы (обращения) подлежат регистрации не позднее рабочего дня, следующего после его поступления в АСП.

Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации запросов (обращений) является направление зарегистрированных письменных запросов (обращений) на рассмотрение главе АСП.

3.1.2. Анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении) заявителя.

Основанием   для   начала   административной   процедуры является  поступление  зарегистрированного письменного запроса (обращения) к главе АСП.

Глава АСП по  результатам ознакомления с текстом запроса (обращения) определяет его тематику и в соответствии с компетенцией ответственного специалиста за рассмотрение запроса (обращения).

Соответствующее решение оформляется резолюцией, в которой определяется ответственный за исполнение запроса (обращения) специалист АСП, формулируется поручение по рассмотрению запроса (обращения), устанавливается срок исполнения поручения по рассмотрению запроса (обращения), ставится подпись главы АСП и дата.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 5 часов с момента поступления к начальнику Отдела зарегистрированного письменного запроса (обращения).

Результатом выполнения административной процедуры является направление зарегистрированных письменных запросов (обращений) заявителей с резолюцией главы АСП на рассмотрение ответственным специалистам АСП.

3.1.3. Рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами АСП запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение) заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту АСП зарегистрированного письменного запроса (обращения) с резолюцией главы АСП о рассмотрении запроса (обращения) заявителя по существу.

Ответственный специалист АСП:

- определяет суть поставленных в запросе (обращении) заявителя вопросов, осуществляет поиск и формирование требуемой информации;

- анализирует действующее законодательство Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, регулирующее принятие решения по существу вопроса, поставленного в запросе (обращении);

- обеспечивает подготовку запрашиваемой информации (мотивированного отказа в предоставлении информации), ее подписание главой АСП.

Срок подготовки письменного ответа на запрос (обращение) заявителя устанавливается резолюцией главой АСП и не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Результатом данной административной процедуры является внесение главе АСП на подпись проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

3.1.4. Предоставление заявителю муниципальной услуги (мотивированный отказ в предоставлении).

Основанием для начала административной процедуры является внесение главе АСП на подпись проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

Глава АСП подписывает письменный ответ, как правило, в срок, не превышающий 5 часов с момента поступления к нему проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

После подписания ответа Главой АСП подлинник запроса (обращения) заявителя и письменный ответ передаются специалисту АСП.

Ответ на письменный запрос (обращение) заявителя направляется по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу простым почтовым отправлением. По желанию заявителя ответ на письменный запрос (обращение) может быть вручен ему лично либо его законному представителю, о чем делается соответствующая отметка на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению.

При подаче заявителем запроса (обращения) в электронном виде ответ направляется на электронный адрес заявителя либо другой адрес, указанный в запросе (обращении).

Направление письменных ответов заявителям осуществляется после регистрации в журнале учета отправки корреспонденции.

Результатом данной административной процедуры является подписание ответа заявителю главой АСП и направление ответа заявителю.

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

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений ответственными специалистами АСП по исполнению настоящего регламента осуществляется главой АСП.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие), должностных лиц и муниципальных служащих.

4.3. Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

- плановых проверок соблюдения и исполнения ответственными специалистами АСП положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- внеплановых проверок соблюдения и исполнения ответственными специалистами АСП положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям граждан (физических лиц) либо уполномоченных ими лиц, по поручениям главы АСП, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушение настоящего регламента.

4.4. Периодичность осуществляемых плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги - полугодие.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся главой Администрации Сельского поселения муниципального района Стерлибашевский район.

В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

- знание ответственными специалистами АСП требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

- соблюдение ответственными специалистами АСП сроков и последовательности исполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;

- правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим регламентом;

- устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. АСП может проводить электронные опросы, анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

4.8. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

4.9. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия), решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

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

Жалоба на действие (бездействие) ответственных специалистов Отдела, непосредственно оказывающих муниципальную услугу, принятые ими решения при осуществлении муниципальной услуги может быть подана в досудебном порядке (внесудебном) порядке главе АСП.

5.3. Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, совершившего действие (бездействие), принявшее обжалуемое решение в ходе предоставления муниципальной услуги;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подавшего жалобу, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- существо жалобы;

- личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии, подтверждающие совершение действия (бездействия), принятие обжалуемого решения в ходе предоставления муниципальной услуги

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

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

- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Отдела вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

Заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу.

5.6. Жалоба, поступившая в Отдел или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации.

5.7. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.8. Решения, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего могут быть обжалованы заинтересованными лицами в судебном порядке.

Управляющий делами

Администрации З.З. Бикмухаметова

## Приложение №1 к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**Бланк запроса (обращения) заявителя о предоставлении информации**

Главе Администрации сельского

поселения Тятер-Араслановский

сельсовет

муниципального района

Стерлибашевский район

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

Ф.И.О.

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

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

почтовый адрес:

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

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

телефон:

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

Заявление.

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(квартира, комната, комната в квартире,

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

жилой дом, нежилое помещение, иной объект)

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

расположенное по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(заключение договора с обслуживающей организацией,

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

социального найма, выкуп объекта либо иная цель предоставления информации)

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

Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(лично, почтовым отправлением, по электронной почте)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

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

подпись

## Приложение №2 к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**Блок-схема исполнения муниципальной функции**

**Запрос (обращение)**

**заявителя**

**Прием и регистрация (запроса) обращения**

**Анализ тематики запроса (обращения) и**

**определение ответственного специалиста Отдела**

**Рассмотрение запроса (обращения) и**

**подготовка проекта ответа**

*проект ответа*

**Предоставление заявителю информации о порядке предоставления ЖКУ**

**населению**

**Мотивированный отказ в предоставлении**

**информации**

**Направление**

**ответа заявителю**

**Предоставление**

**муниципальной услуги завершено**