



Российская Федерация
Новгородская область Валдайский район
АДМИНИСТРАЦИЯ ИВАНТЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 06.06.2011 № 23-рг
д. Ивантеево

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

В целях регламентации административных процедур и действий при предоставлении Администрацией Ивантеевского сельского поселения муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ивантеевского сельского поселения в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Ивантеевского сельского поселения от 01.12.2010 № 86 «Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

1. Утвердить административный регламент администрации Ивантеевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).
2. Определить ответственным специалистом за предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заместителя Главы администрации поселения.
3. Разместить на официальном сайте Администрации поселения, направить сведения об административном регламенте в областную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».
4. Опубликовать в информационном бюллетене «Ивантеевский вестник»

Глава поселения

А.П. Суфтин

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Ивантеевского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Цели разработки административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Заявители, в отношении которых исполняется муниципальная услуга

Заявителями являются физические лица (далее граждане), желающие получить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ивантеевского сельского поселения. От имени заявителей взаимодействие с администрацией по вопросам оказания муниципальной услуги могут осуществлять их представители, действующие в силу закона или на основании договора, доверенности.

1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге

Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- устно, при личном обращении граждан в Администрацию поселения и по телефону;
- с использованием средств почтовой, факсимильной связи и электронной почты;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) на официальном сайте Администрации Ивантеевского сельского поселения (далее- Администрации поселения), на информационном стенде в помещении администрации поселения.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель, либо его законный представитель, обращается в Администрацию поселения по адресу: 175425, Новгородская обл., Валдайский р-н, д. Ивантеево, ул. Зелёная, д. 1
Прием осуществляется - ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней
Часы приема: с 8⁰⁰ до 17⁰⁰; перерыв с 12⁰⁰ до 13⁰⁰;

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

Контактный телефон для получения информации: 8 (81666) 33 249

Адрес электронной почты Администрации поселения: ivant-07@mail.ru

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет, на официальном сайте Администрации поселения: <http://www.ivanteevo.ru> (адрес страницы с информацией о муниципальных услугах: <http://www.ivanteevo.ru/municipalservices-standarts.html>), в областной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», в федеральной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.4. Порядок получения консультаций по предоставлению муниципальной услуги

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистом администрации поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, при личном обращении граждан, специалист администрации поселения подробно, в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по интересующим их вопросам. Он обязан:

- 1) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- 3) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 4) представить в устной форме информацию по предоставлению муниципальной услуги.

Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа и не может составлять более 15 минут.

Ответ на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги направляется на почтовый адрес указанный заявителем в обращении.

Ответ на обращение по вопросам предоставления муниципальной услуги, поступившее в Администрацию поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ (в письменной форме или в форме электронного документа) на обращение по вопросам предоставления муниципальной услуги подписывается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

1.5. Регистрация и хранение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Регистрация и хранение заявления (запроса) на предоставление муниципальной услуги и документов, прилагаемых к заявлению, осуществляется специалистом администрации поселения, осуществляющим работу с обращениями и заявлениями граждан (ответственного за ведение делопроизводства в Администрации поселения), в соответствии с правилами делопроизводства.

1.6. Информация по предоставлению муниципальной услуги, размещаемая в местах предоставления муниципальной услуги.

В здании администрации поселения размещается следующая информация:

- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги в текстовом и графическом (схематическом) виде;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, формы данных документов и образцы их заполнения;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация о специалисте администрации поселения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, график работы сотрудников и приема заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, адрес официального сайта Ивантеевского сельского поселения в сети Интернет, адреса электронной почты Администрации поселения, справочные телефоны, местоположение, план размещения специалистов в здании администрации поселения (приложение 1 к настоящему регламенту);
- исчерпывающий перечень федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления Ивантеевского сельского поселения, муниципальных учреждений поселения и иных организаций, в которые необходимо обратиться в целях последующего предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией Ивантеевского сельского поселения, в лице специалиста администрации поселения, являющегося муниципальным служащим и определяемого решением Главы Ивантеевского сельского поселения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1). Предоставление заявителю объективной и достоверной информации:

- о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- об организации в границах Ивантеевского сельского поселения) электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом, сбора и вывоза бытовых отходов и мусора;
- об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;
- о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;
- о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;
- об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах;
- информацию о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;
- о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;
- о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;
- о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг организаций, поставляющих ресурсы;
- о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг;

2). Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Время предоставления информации специалистом в устной форме (на приеме) складывается из времени изложения обратившимся лицом запроса и времени предоставления ответа и не может составлять более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

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

В исключительных случаях Глава поселения вправе продлить срок рассмотрения

обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. Нормативно-правовое регулирование по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

Федеральным законом РФ от 29.12.2004 г № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07. 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральным законом РФ от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

Заявление (приложение № 1), поданное гражданами лично, либо законным представителем заявителя, в устной (на приеме), письменной форме, в форме электронного документа и направленное в адрес Администрации поселения с использованием почтовой, телефонной, факсимильной связи и сети Интернет.

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований Федерального закона от 27.07. 2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе, за исключением случаев, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами установлен запрет на обращение за получением государственной или муниципальной услуги в электронной форме.

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

1) в заявлении не указано наименование органа местного самоуправления, в которые направляется заявление, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) в заявлении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты или номер факса) для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в тексте документов содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) запрашиваемая информация не относится к компетенции Администрации поселения и к информации предоставляемой в соответствии с настоящим регламентом (пункт 2.3 настоящего регламента);

3) запрашиваемая информация ранее неоднократно предоставлялась заявителю и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети Интернет (в этом случае указывается заявителю источник получения информации).

5) в заявлении ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности госу-

дарственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

б) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

2.9. Условия платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

Заявителем оплачиваются расходы на изготовление копий запрашиваемых документов и (или) материалов, а также расходы, связанные с их пересылкой по почте в случае ее предоставления по запросу, если объем запрашиваемой и полученной информации превышает определенный Правительством Российской Федерации объем информации, предоставляемой на бесплатной основе, порядок взимания платы устанавливается Правительством Российской Федерации.

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 документов составляет 30 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Заявление подлежит обязательной регистрации, в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов у заявителя, в течение трех дней с момента поступления в Администрацию поселения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

Местом предоставления муниципальной услуги является здание Администрации Ивантеевского сельского поселения: 175425, Новгородская область, Валдайский район, д. Ивантеево, ул. Зелёная, д. 1.

Схема расположения служебных кабинетов специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 2) и указанием их рабочих мест, располагается на информационном стенде в здании администрации поселения.

Рабочее место специалистов Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, обеспечиваются копировальной техникой, телефонной связью, подключением к сети Интернет.

Место ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями (кресельными секциями или скамьями).

Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, образцами заполнения документов, письменными принадлежностями.

Места для информирования заявителей оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, столах и размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, на видном месте

размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Администрации поселения.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- обеспечение почтовой, телефонной, факсимильной, подключением к сети Интернет;
- обеспечение подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов по электронной почте и с официального сайта поселения в сети Интернет;
- обеспечение подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) специалиста оказывающего муниципальную услугу, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме (на приеме);
- в письменной форме при подаче запроса лично заявителем, а также посредством почтовой, электронной и факсимильной связи;
- в электронной форме.

1). Предоставление муниципальной услуги в устной форме (на приеме):

Основанием для предоставления муниципальной услуги в устной форме является обращение гражданина к специалисту, оказывающему предоставление муниципальной услуги в дни и часы приема в порядке живой очереди, либо по предварительной записи.

Предоставление информации на основании обращений в устной форме осуществляет специалист администрации поселения, ответственный за предоставление муниципальной услуги в момент обращения.

Время оказания муниципальной услуги в устной форме складывается из времени изложения обратившимся лицом запроса и времени представления ответа.

Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном информировании заявителя в устной форме обязано:

- а) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, предъявить документ, удостоверяющий его личность;
- б) выслушать устное обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы
- в) занести содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина.
- г) дать ответ устно с согласия гражданина в ходе личного приема, если предоставление информации не требует дополнительной подготовки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ

по существу поставленных в обращении вопросов;

д) направить карточку личного приема гражданина специалисту Администрации поселения ответственному за делопроизводство.

Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, самостоятельно определяет наличие оснований, по которым муниципальная услуга не предоставляется, в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента.

Результатом административной процедуры является:

- предоставление запрашиваемой информации либо приём письменного обращения, поданного в ходе личного приёма и направления его на регистрацию;
- отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность предоставления муниципальной услуги не более 35 минут.

2). Предоставление муниципальной услуги в письменной форме.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- принятие заявления;
- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

Принятие заявления

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление запроса заявителя, либо его законного представителя о предоставлении информации в Администрацию поселения по почте, факсимильной связи, сети Интернет.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

- а) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента;
- б) проверяет наличие оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7 настоящего регламента;
- в) в случае наличия всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента, и отсутствия оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7, осуществляет приём заявления и представленных документов:
 - регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
 - сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса;
 - направляет документы специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги;
- г) в случае отсутствия всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента, и наличия оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7:
 - принимает решение об отказе в приёме документов;
 - уведомляет заявителя (при возможности) о причинах отказа в приеме документов, с указанием времени, даты и фамилии специалиста принявшего решение.

Результатом административной процедуры является приём специалистом, ответственного за ведение делопроизводства, документов и их регистрация либо отказ заявителю в приёме документов.

Продолжительной административной процедуры не более 3 дней.

3). Рассмотрение обращения заявителя

Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, ответственного за предоставление муниципальной услуги, принятых документов.

При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- а) устанавливает предмет обращения заявителя;
- б) проверяет наличие оснований в отказе предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента;
- в) принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- г) готовит необходимые материалы и документы для предоставления муниципальной услуги (решение), в случае необходимости направляет запрос в государственные органы и органы местного самоуправления;
- д) оформляет в двух экземплярах и подписывает ответ на обращение с предоставлением запрашиваемой информации заявителю, либо решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- е) направляет результат предоставления муниципальной услуги, специалисту по делопроизводству.

Результатом административной процедуры является:

- подписание лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, решения о предоставлении запрашиваемой информации;
- подписание лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительной административной процедуры не более 24 дней.

4). Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за делопроизводство.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за делопроизводство, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в администрации.

Результатом административной процедуры является направление (вручение) заявителю запрашиваемую им информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительной административной процедуры не более 3 дней.

2.15 Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Заявления и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляемые в форме электронных документов:

а) оформляются в соответствии с требованиями к форматам заявлений и иных документов, установленными уполномоченными федеральными органами исполнительной власти;

б) подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи" и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) представляются в Администрацию поселения и организации, предоставляющие муниципальные услуги, с использованием электронных носителей и

(или) сети Интернет:

- лично или через законного представителя при посещении органа или организации;
- посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей);
- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. Формы контроля за исполнением административного регламента.

3.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы администрации, либо внеплановыми, проводимыми при выявлении нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальной услуги, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава поселения.

Для проведения плановых (внеплановых) проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

Заявитель вправе запросить сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, специалист, оказывающий муниципальную услугу, обязан предоставить сведения о ходе выполнения запроса.

3.2. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются в дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством РФ.

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

4.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги

4.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- 1) незаконные, необоснованные действия должностных лиц, муниципальных служащих ответственных за предоставление муниципальной услуги:
 - истребование документов для предоставления муниципальной услуги, не предусмотренных настоящим административным регламентом,
 - нарушение сроков рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги,
- 2) бездействие должностных лиц, муниципальных служащих ответственных за пре-

доставление муниципальной услуги:

- оставление запроса о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения,

3) решения должностных лиц, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, об отказе в приеме и рассмотрении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, об отказе в предоставлении муниципальной услуги, о приостановлении и (или) прекращении предоставления муниципальной услуги.

4.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные (в том числе в электронной форме) либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей в администрацию Ивантеевского сельского поселения на имя Главы поселения или заместителя Главы администрации поселения.

4.4. Обращения (жалобы), поступившие в администрацию Ивантеевского сельского поселения подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги является:

1) признание обращения (жалобы) обоснованным. В этом случае заявитель информируется о результате рассмотрения обращения (жалобы).

Муниципальный служащий, ответственный за предоставление муниципальной услуги обязан устранить выявленные нарушения по факту предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо, муниципальный служащий, ответственное за решения, действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги привлекаются к дисциплинарной или административной ответственности в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области.

2) признание обращения (жалобы) необоснованным. В этом случае заявителю направляется письменный мотивированный отказ в удовлетворении обращения (жалобы). Заявитель имеет право направить повторное обращение (жалобу) на имя Главы Ивантеевского сельского поселения, если ранее направленное обращение (жалоба) было адресовано непосредственно муниципальному служащему, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Главе Администрации Ивантеевского
сельского поселения _____

от _____

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, заключение договора социального найма, выкуп объекта, либо иная цель
предоставления информации)

Информацию получаю _____
(лично, по почте, электронной почте)

(дата)

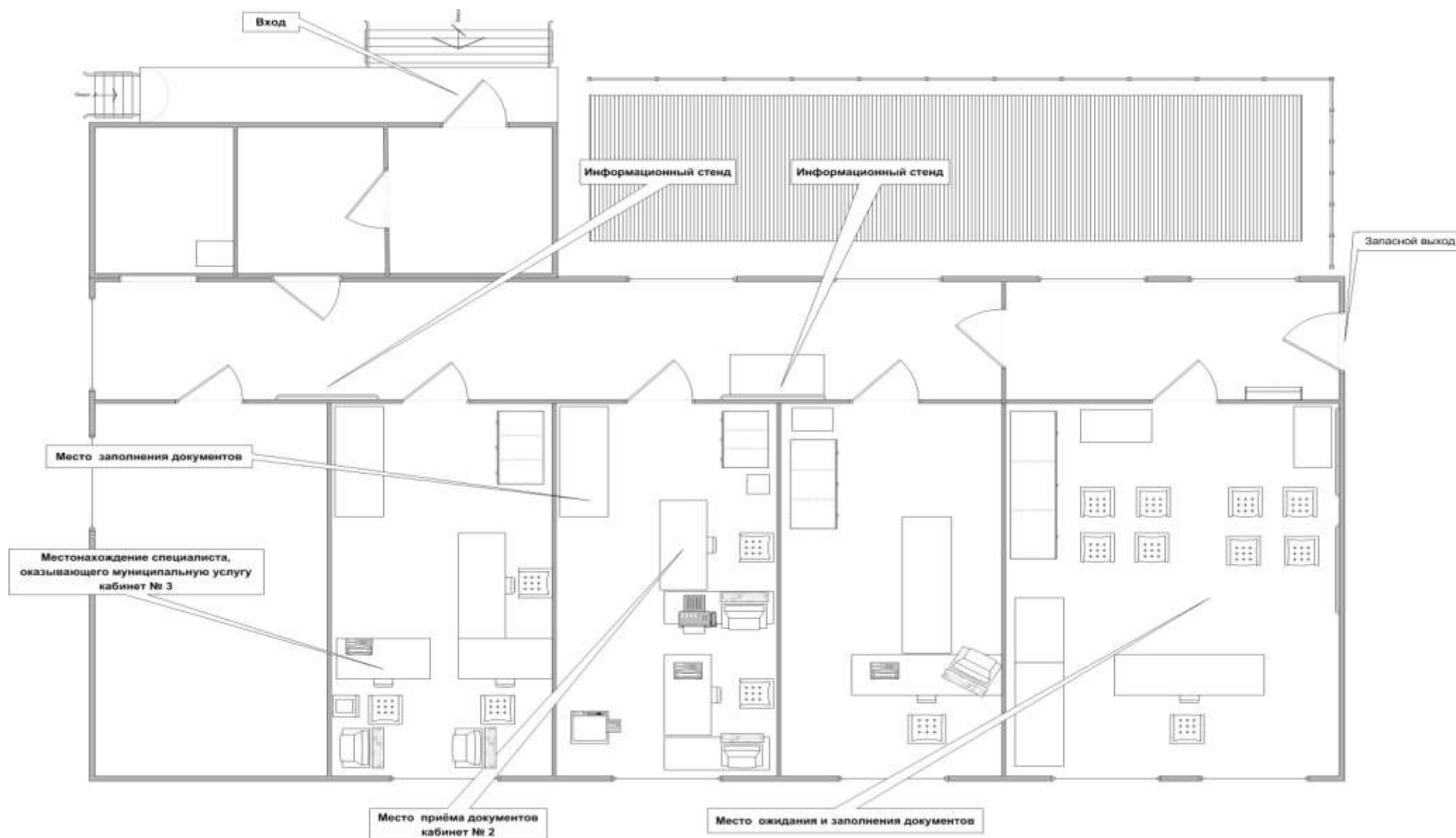
(подпись)

Контактная информация

**об органах местного самоуправления Ивантеевского сельского поселения муниципальных учреждениях
Ивантеевского сельского поселения и иных организациях, ответственных за предоставление муниципальной услуги**

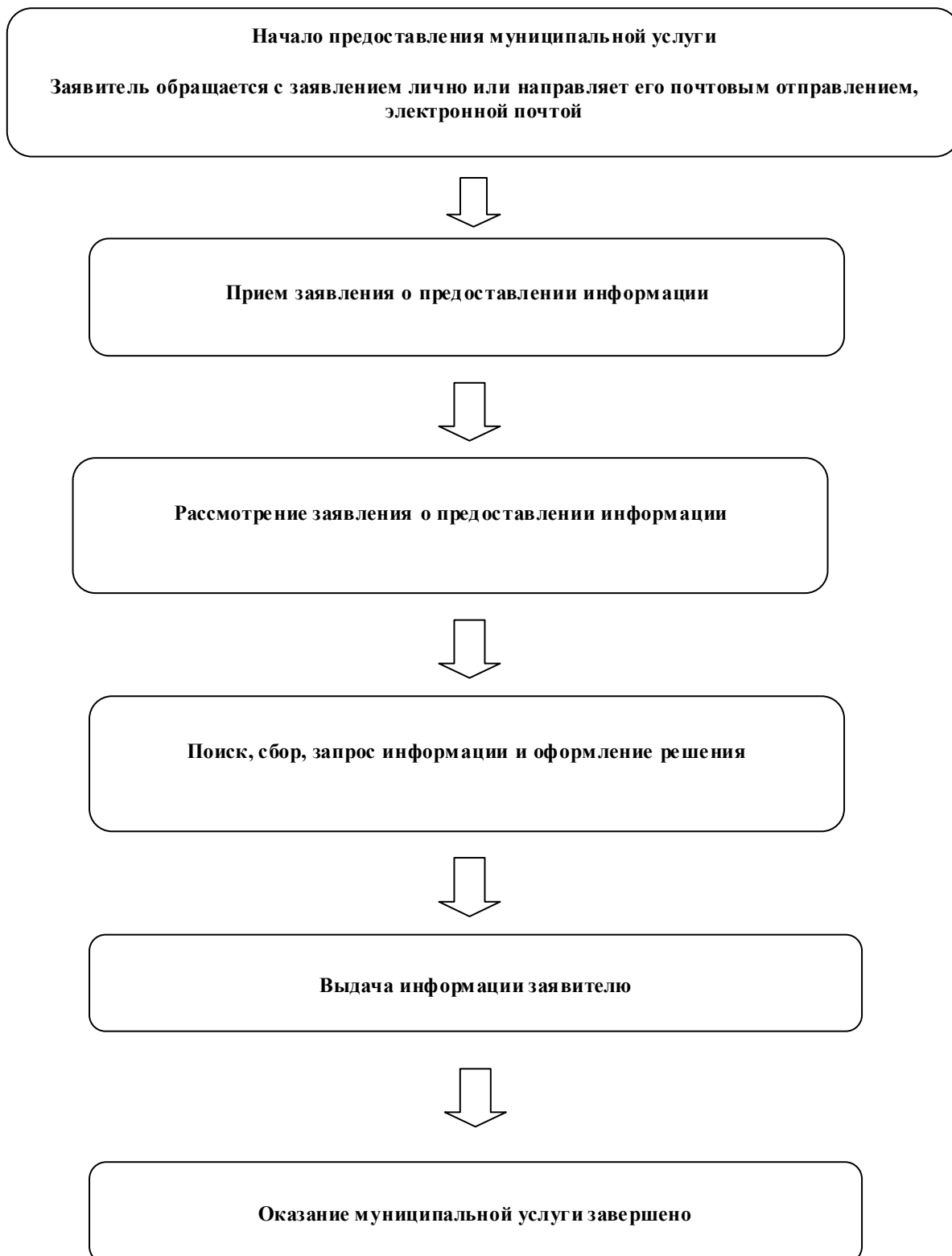
Название органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги	Адрес местонахождения	Контактный теле- фон	Адрес электронной почты	Адрес официального сайта в сети Интернет	График работы	Часы приема граждан
Администрация Ивантеевского сельского поселения	175425, Россия, Новгородская обл., Валдайский р-н, д. Ивантеево, ул. Зелёная, д. 1 (кабинет № 2, 3)	Глава поселения 8 (81666) 33 136 заместитель Главы администрации поселения 8 (81666) 33 249	ivant-07@mail.ru	www.ivanteevo.ru	понедельник 8.00-12.00 13.00-17.00	14.00-16.00
					вторник 8.00-12.00 13.00-17.00	---
					среда 8.00-12.00 13.00-17.00	----
					четверг 8.00-12.00 13.00-17.00	----
					пятница 8.00-12.00 13.00-17.00	----
					суббота 8.00-12.00 13.00-17.00	----
					суббота	выходной
					воскресенье	выходной

**План
расположения сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**



БЛОК-СХЕМА

общей структуры по представлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



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

1. Предоставление муниципальной услуги в устной форме (на приёме)- не более 35 минут.

№ п/п	Административное действие в рамках административной процедуры	Срок выполнения	Ответственный за выполнение
1.	Ознакомление с документами заявителя	не более 5 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
2.	Выслушать устное обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы	10 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
3.	Занести содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина.	5 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
4.	Дать ответ устно с согласия гражданина в ходе личного приема	10 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
5.	Сделать запись в карточке личного приема гражданина	4 минуты	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
6.	Направить карточку личного приема гражданина специалисту Администрации поселения ответственному за делопроизводство	1 минута	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
7.	Предложить заявителю направить письменное обращение	10 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
8.	Направить письменное обращение гражданина специалисту Администрации поселения ответственному за делопроизводство.	1 минута	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги

2. Принятие заявления (не более 3 дней).

№ п/п	Административное действие в рамках административной процедуры	Срок выполнения	Ответственный за выполнение
1.	Проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента.	5 минут	Специалист по делопроизводству
2.	Проверяет наличие оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7 настоящего регламента.	15 минут	Специалист по делопроизводству
	В случае наличия всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента, и отсутствия оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7, осуществляет приём заявления и представленных документов:		
3.	Регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства	5 минут	Специалист по делопроизводству
4.	Сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.	5 минут	Специалист по делопроизводству
5.	Направляет документы специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги	В течении дня приема докумен- тов	Специалист по делопроизводству
	В случае отсутствия всех необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6 настоящего регламента, и наличия оснований об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.7:		
6.	Принимает решение об отказе в приёме документов.	10 минут	Специалист по делопроизводству
7.	Уведомляет заявителя (при возможности) о причинах отказа в приеме документов, с указанием времени, даты и фамилии специалиста принявшего решение.	5 минут	Специалист по делопроизводству

3. Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги (не более 24 дней).

№ п/п	Административное действие в рамках административной процедуры	Срок выполнения	Ответственный за выполнение
1.	Устанавливает предмет обращения заявителя.	10 минут	Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги
2.	Проверяет наличие оснований в отказе предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента.	15 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
	В случае отсутствия оснований в отказе предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента:		
3.	Принимает решение о предоставлении муниципальной услуги.	10 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
4.	Готовит необходимые материалы и документы для предоставления муниципальной услуги (решение), в случае необходимости направляет запрос в государственные органы и органы местного самоуправления.	20 дней	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
5.	Оформляет в двух экземплярах и подписывает ответ на обращение с предоставлением запрашиваемой информации заявителю.	3 дня	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
6.	Направляет результат предоставления муниципальной услуги, специалисту по делопроизводству для выдачи заявителю.	1 день	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
	В случае наличия оснований в отказе предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего регламента:		
7.	Принимает решение об отказе в приёме документов.	10 минут	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
8.	Оформляет в двух экземплярах и подписывает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю.	5 дней	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги
9.	Направляет результат предоставления муниципальной услуги, специалисту по делопроизводству для выдачи заявителю.	1 день	Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги

4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (не более 3 дней).

№ п/п	Административное действие в рамках административной процедуры	Срок выполнения	Ответственный за выполнение
9.	Получение от специалиста, оказывающего муниципальную услугу, результата предоставления муниципальной услуги.	5 минут	Специалист по делопроизводству
10.	Регистрация решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.	10 минут	Специалист по делопроизводству
11.	Направление решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю по почте или иным способом, указанном заявителем.	не более 2-х дней	Специалист по делопроизводству
12.	Направляет копию решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, специалисту, ответственному за ведение архива.	15 минут	Специалист по делопроизводству