

Утвержден
постановлением
Главы администрации
Максатихинского района
Тверской области
от «30» сентября 2015 г № 440-па

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (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, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования.

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом жизнеобеспечения по территориальному развитию администрации Максатихинского района Тверской области (далее по тексту отдел).

Муниципальная услуга предоставляется:

- при обращении заявителя в устной форме лично к должностным лицам отдела;
- при письменном обращении заявителя или через почтовые отправления в адрес администрации Максатихинского района Тверской области;
- с использованием современных средств коммуникаций: телефонной связи или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также региональном портале государственных и муниципальных услуг.

1.3.2. Местонахождение отдела, оказывающего муниципальную услугу:

171900, Тверская область, пгт Максатиха, ул. Красноармейская, д.11, каб.5.

Контактный телефон: 8(48253)22016; факс 8(48253)22016

Электронный адрес администрации Максатихинского района (E-mail): maksatihinskiy_regi@web.region.tver.ru

Официальный сайт администрации Максатихинского района Тверской области.

1.3.3. График (режим) работы отдела:

- понедельник-четверг с 08.45 до 18.00
- пятница с 08.45 до 16.45
- перерыв на обед с 13.00 до 14.00
- выходные дни - суббота и воскресенье

1.3.4. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в отделе жизнеобеспечения управления по территориальному развитию администрации Максатихинского района:

- при непосредственном обращении в администрацию;
- по телефону 8 (48235) 22360; 22016
- посредством направления соответствующего вопроса о порядке получения

информации на электронный адрес администрации:

(Email): maksatihinskiy_regi@web.region.tver.ru:

- на официальном сайте Администрации Максатихинского района Тверской области в сети Интернет.

Информирование по вопросам заполнения заявления на предоставление муниципальной услуги, сроках предоставления муниципальной услуги, времени и месте приема заявителей, порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги, а также иным вопросам, имеющим отношение к порядку предоставления муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами отдела (далее по тексту сотрудники) при личном обращении либо по телефону.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

1.4.1. В обзорно-ознакомительной форме на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация: - наименование муниципальной услуги;

- полное наименование отдела, предоставляющего муниципальную услугу, местонахождение, телефоны, адрес электронной почты, график (режим) работы;

- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги с приложениями;

- результат предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

- требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- ответы на часто задаваемые вопросы;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

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

1.4.2. Информация об оказании муниципальной услуги размещается в администрации Максатихинского района по адресу: 171900, пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д.11, каб.5 специалистом, предоставляющим муниципальную услугу и на официальном сайте администрации Максатихинского района Тверской области.

1.4.3. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных;

- с использованием средств телефонной связи.

1.4.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми в соответствующем структурном подразделении делопроизводства зарегистрированы заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги по конкретному заявлению;

- о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о форме предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.5. Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.4.6. Информация о муниципальной услуге, о порядке ее оказания предоставляется при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, с использованием средств телефонной связи, через информационные стенды, через средства массовой информации, на официальном сайте сети Интернет Администрации муниципального района, а также на Едином портале.

1.4.7. Основными требованиями к информированию получателей муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- оперативность предоставления информации.

1.4.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченного органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 15 минут. Более полное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги производится при личном обращении заявителя.

1.4.9. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в отдел жизнеобеспечения либо по телефону.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Отдел жизнеобеспечения управления по территориальному развитию администрации Максатихинского района (далее по тексту - Отдел).

Место нахождения отдела жизнеобеспечения по территориальному развитию Администрации Максатихинского района Тверской области:

171900, Россия, Тверская область, пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д. 11, кааб.5

тел. 8(48253) 2-20-16, факс 2-20-16

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- на письменные заявления и обращение по электронной почте – не более 30 дней со дня регистрации;

- на устные обращения – не более 30 минут, при условии отсутствия необходимости более детальной проверки фактов обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным Законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным Законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным Законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным Законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 (ред. от 27.08.2012) «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Уставом МО «Максатихинский район».

- Постановлением Главы администрации Максатихинского района от 30.06.2011 № 250-па «О порядке разработки и утверждения административных регламентов, исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)»;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен предоставить самостоятельно:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Форма заявления может быть произвольной, но должна содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон, содержание вопросов, по которым требуется предоставить информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, а также орган и должностное лицо, которому адресовано обращение. Заявление заверяется личной

подписью заверителя, либо доверенного лица с приложением доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ (приложение № 4).

Для юридических лиц: полное наименование юридического лица, ФИО руководителя, ИНН, почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги. Запрос с подписью подписывается представителем юридического лица и заверяется печатью.

Заявление может быть направлено по электронной почте, так же по желанию заявителя ответ может быть направлен на электронный адрес заявителя.

2.6.2. Документы, предоставляемые заявителем по собственной инициативе, т.к. они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

При предоставлении муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие с органами и организациями для получения документов и информации не осуществляется.

2.6.3. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными.

2.6.4. В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги, заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в отдел транспорта и жизнеобеспечения (ЖКХ), оказывающему муниципальную услугу. Данное требование не распространяется на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими.

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

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципальным служащим администрации Максатихинского района Тверской области, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

2.8. Приостановка и отказ предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должны превышать 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги составляет 3 дня.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений;

Орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта;

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.12.3. Требования к оборудованию мест ожидания

Места ожидания оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
- для ожидания приема граждан отводятся места, оборудованные стульями, диваном.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.12.4. Требования к парковочным местам

На территории, прилегающей к месторасположению органа, предоставляющего муниципальную услугу, имеются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в Администрацию за определенный период. Для специальных автотранспортных средств инвалидов на парковке выделяется не менее 10 % парковочных мест (но не менее одного места).

Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.12.5. Требования к оформлению входа в здание.

Здание, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение, также с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями. В случае отсутствия технических возможностей оборудования здания с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, муниципальная услуга предоставляется путем выезда соответствующего специалиста к заявителю или альтернативным способом (почтой, через представителя, через Портал государственных и муниципальных услуг Тверской области);

Центральный вход в здание отдела должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Отделе:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

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

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов.
- адресами официальных сайтов Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- номерами телефонов, факсов, адреса электронной почты Администрации;
- перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. Требования к местам для приема граждан.

Прием граждан должностными лицами осуществляется в помещениях отдела жизнеобеспечения.

Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

Доступность и качество муниципальной услуги определяются по следующим показателям:

- а) информированность заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- б) возможность получения консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги;
- в) возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;
- г) удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- д) наличие удобного для заявителей графика работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- е) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- ж) удовлетворенность заявителей сроками ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- з) удовлетворенность заявителей условиями ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- и) удовлетворенность заявителей сроками предоставления муниципальной услуги;
- к) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- л) отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

2.14. 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.

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде на официальном сайте Администрации Максатихинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.15. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- осуществление консультирования заявителей, лично обратившихся за получением муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги на основании письменного обращения заявителя, в том числе в электронной форме:

а) прием и регистрация заявления;

б) рассмотрение заявления в установленном настоящим Административным регламентом порядке;

в) предоставление муниципальной услуги либо отказ от предоставления муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Административного регламента.

3.2. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги. Основание для начала административной процедуры консультирования заявителей, является личное обращение заявителя за получением муниципальной услуги.

Сотрудник отдела жизнеобеспечения, к компетенции которого относятся вопросы порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудник отдела, дающий устные разъяснения, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы. Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник отдела, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации сотрудник отдела, осуществляющий прием заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

В случае, если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление муниципальной услуги сотрудник отдела информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Результат предоставления муниципальной услуги регистрируется в журнале регистрации приема граждан.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.3. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению заявителей, письменно обратившимся за предоставлением муниципальной услуги.

3.3.1. Основания для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги письменно или по электронной почте, является поступление в отдел жизнеобеспечения обращения заявителя в виде письменного почтового отправления либо обращения по электронной почте.

Документы, направленные в администрацию Максатихинского района Тверской области почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства специалистом администрации Максатихинского района Тверской области в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

На втором экземпляре заявления сотрудник администрации Максатихинского района, ответственный за прием и регистрацию документов, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя, в случае личного обращения.

3.3.2. После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства главе администрации Максатихинского района Тверской области, который в свою очередь в соответствии со своей компетенцией распределяет и направляет запрос на исполнение в отдел жизнеобеспечения по территориальному развитию администрации Максатихинского района Тверской области.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 рабочих дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия отдела, сотрудник администрации Максатихинского района, ответственный за прием и регистрацию документов, перенаправляет заявление в порядке установленном законодательством о рассмотрении обращений граждан .

Сотрудник отдела, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя, обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 20 календарных дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Сотрудник, подготовивший письменный ответ на обращение, передает указанные выше документы на подпись руководителю отдела жизнеобеспечения управления по территориальному развитию Максатихинского района Тверской области.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 рабочих дня.

Основанием для начала направления подписанного ответа заявителю является его поступление секретарю администрации Максатихинского района Тверской области, ответственному за прием и регистрацию документов, который регистрирует ответ, если запрос был направлен в электронном вид, то секретарь направляет ответ на электронный адрес заявителя и передает специалисту отдела зарегистрированный ответ на бумажном носителе для направления по почте заказным с уведомлением. Направление ответа осуществляется в течении 1 дня.

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу, направляемый почтовым отправлением либо по электронной почте.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по

электронной почте работа с обращением ведется в порядке, установленном пунктом 3.4. настоящего Административного регламента.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги осуществляется по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8. настоящего Административного регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, оснований для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами, должностными лицами положений регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками отдела жизнеобеспечения управления по территориальному развитию администрации Максатихинского района требований Административного регламента и иных нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляет – Первый заместитель главы администрации Максатихинского района Тверской области постоянно.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками отдела транспорта и жизнеобеспечения и секретарем руководителя администрации положений настоящего Административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги определяется и утверждается Руководителем отдела жизнеобеспечения в случаях получения жалоб на действия (бездействия) сотрудников, должностных лиц отдела жизнеобеспечения.

4.3. Ответственность сотрудников отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Сотрудники, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц отдела жизнеобеспечения должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за ходом рассмотрения заявлений могут осуществлять их авторы на основании:

- устной информации, полученной по справочному телефону;
- информации, полученной из отдела в письменной или электронной форме.

4.5. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.5.1. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления

муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.5.2. В течение 15 дней со дня регистрации письменных обращений от граждан, их объединений или организаций, обратившимся лицам направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

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

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование.

5.1.1. Решения или действия (бездействие) сотрудников отдела предоставляющего муниципальную услугу, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

5.1.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Максатихинского района Тверской области. Жалобы на решения, принятые сотрудниками отдела жизнеобеспечения управления по территориальному развитию Максатихинского района рассматриваются первым заместителем Главы администрации Максатихинского района Тверской области. Жалоба на решение Первого заместителя по рассмотрению жалобы подаётся Главе администрации Максатихинского района Тверской области.

5.1.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Максатихинского района, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.5. 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 настоящего административного регламента не применяются.

5.1.6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются настоящим административным регламентом.

5.1.7. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.1.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

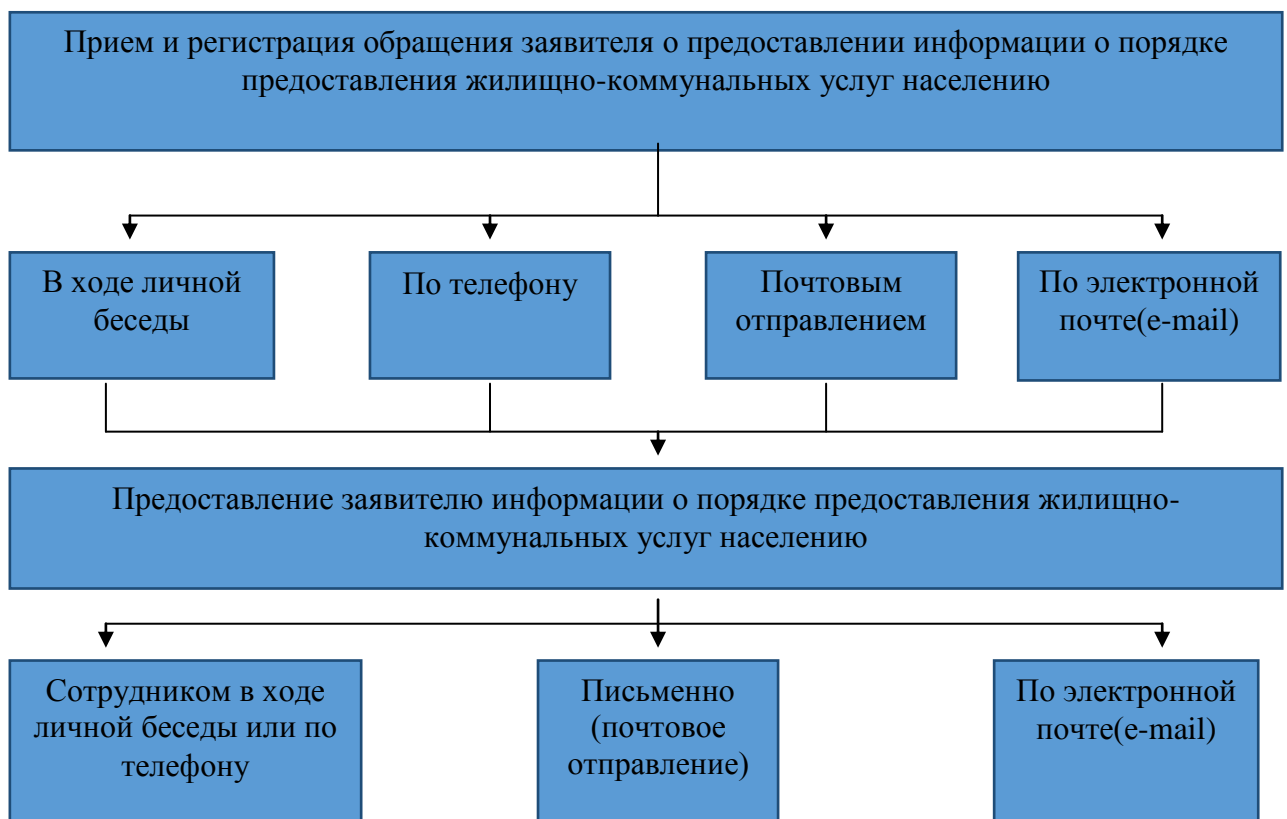
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.1.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

**Блок-схема
последовательности административных процедур
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**



Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

171900, Тверская область,
пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д.5

от _____
(ФИО, адрес, телефон, e_mail. - для физ. лица и

наименование, адрес, телефон - для юр. лица)

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
_____ (наименование ОМСУ)

ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

* существо жалобы: (сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии))
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием
(бездействием); заявителем могут быть предъявлены документы (при наличии),
подтверждающие доводы заявителя, либо их заверенные копии;

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по
которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со
ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.
Перечень прилагаемой документации

МП (подпись руководителя юридического лица, физического лица)

ОБРАЗЕЦ
РЕШЕНИЯ _____ (наименование ОМСУ)

**ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОТДЕЛА
ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от _____ N _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица
органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с
жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным
лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган
или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или
должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые
ссылался заявитель -

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью

или частично или отменено полностью или частично)

2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена
или не удовлетворена полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных
нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного,
принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

Руководителю отдела транспорта и жизнеобеспечения (ЖКХ)
Администрации Максатихинского района
171900, пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д.11, каб.№ 3

От (указать ФИО полностью, адрес,
телефон, адрес электронной почты)

заявление

Суть вопроса.

Подпись. дата

Приложение 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

Сведения

об отделе жизнеобеспечения управления по территориальному развитию
администрации Максатихинского района Тверской области.

Адрес администрации Максатихинского района: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д.5.

Адрес электронной почты администрации Максатихинского района:
maksatihinskiy_regi@web.region.tver.ru

Сайт муниципального образования «Максатихинский район Тверской области» в
информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

www.maksatiha.org

Контактные телефоны:

(48 253) 2-13-12, (48 253) 2 11 40

Факс:

(48 253) 2 13 12, (48 253) 2 11 40

Структурное подразделение администрации Максатихинского района,
обеспечивающее предоставление муниципальной услуги: управление по
территориальному развитию администрации Максатихинского района.

Место нахождения отдела жизнеобеспечения управления по территориальному
развитию администрации Максатихинского района, предоставляющего муниципальную
услугу: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, ул. Красноармейская, д. 11, каб. № 5.

Контактные телефоны:

(48 253) 2 20 16

Адрес электронной почты руководителя отдела жизнеобеспечения управления по
территориальному развитию администрации Максатихинского района, предоставляющего
муниципальную услугу:

tatyana.zhiganova.64@mail.ru

Время работы администрации Максатихинского района: понедельник – четверг – с
8:45 до 18:00, пятница – с 8:45 до 16:45, перерыв на обед с 13:00 до 14:00.

Время работы отдела жизнеобеспечения управления по территориальному
развитию администрации Максатихинского района, предоставляющего муниципальную
услугу: понедельник – четверг – с 8:45 до 18:00, пятница – с 8:45 до 16:45, перерыв на
обед с 13:00 до 14:00.