Шэджэм районым Нартан Чегем районну Нартан

къуажэм и администрацэ элини администрациясы

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НАРТАН**

**ЧЕГЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**361410,КБР, Чегемский район, с.п. Нартан, ул. Ленина, 141, тел/факс:+7 (86630) 9-71-00 spnartan@rambler.ru\_**

11.09.2017 г. с.п. Нартан

**Постановленэ № 155**

**Бегим № 155**

**Постановление №155**

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ

УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

В соответствии с [Конституцией](https://mail.rambler.ru/m/badurl) Российской Федерации, Гражданским [кодексом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) Российской Федерации, Федеральным [законом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [Уставом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) сельского поселения Нартан, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](https://mail.rambler.ru/m/badurl) местной администрации сельского поселения Нартан по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2. Обнародовать настоящее постановление в соответствии с [Порядком](https://mail.rambler.ru/m/badurl) опубликования (обнародования) муниципальных правовых актов администрации сельского поселения Нартан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации с.п. Нартан Пазову Э.Г.

**Глава администрации с.п. Нартан В.Х. Кягов**

  Приложение

к постановлению

администрации с.п. Нартан

от \_\_\_\_\_ \_\_\_\_2017 г. № \_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги по предоставлению сведений из реестра объектов муниципальной собственности, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

1.2. Заявителями могут быть юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица (далее в тексте - заявители).

1.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в местной администрации сельского поселения Нартан (далее в тексте - Администрация);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения на официальном сайте Администрации

- размещения на информационных стендах Администрации.

1.4. Местонахождение Администрации: 361410, КБР, Чегемский район, с.п. Нартан, ул. Ленина,141.

Контактный телефон (телефон для справок) - 8(86630) 97-103, 97-100.

1.5. Адрес электронной почты местной администрации с.п. Нартан:

spnartan.ru @rambler.ru.

1.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается на официальном сайте сельского поселения Нартан.

1.7. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

1.7.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Отдела по вопросам жизнеобеспечения, агропромышленного комплекса и охраны окружающей среды местной администрации сельского поселения Нартан (далее в тексте - Отдел).

1.7.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.7.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- время приема и выдачи документов;

- сроки исполнения муниципальной услуги;

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

1.7.4. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством интернет-сайта, телефона или электронной почты.

1.7.5. При ответе на телефонные звонки специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- местная администрация сельского поселения Нартан;

- должность;

- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

1.7.6. При устном обращении граждан специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно. Если специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое удобное для посетителя время для консультации;

- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.7.7. Специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.7.8. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется специалистом Отдела, информация о котором представлена в [приложении N 1](https://mail.rambler.ru/m/badurl) к настоящему административному регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

- отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня поступления запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - муниципальная услуга) осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](https://mail.rambler.ru/m/badurl) Российской Федерации;

- Жилищным [кодексом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- [Уставом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) сельского поселения Нартан.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявитель направляет в Администрацию [заявление](https://mail.rambler.ru/m/badurl) (приложение N 2 к регламенту);

- копии учредительных документов (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);

- паспорт (для физических лиц).

2.7. Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - заявление) к рассмотрению:

- несоответствие заявления требованиям, установленным федеральным законодательством и иными нормативными правовыми актами.

2.8. Основанием для отказа в предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

- отсутствие документов, указанных в [п. 2.6](https://mail.rambler.ru/m/badurl) регламента;

- отзыв запроса.

Муниципальная услуга "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении или получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут на одного заявителя.

2.10. Требования к местам предоставления услуги

Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации согласно графику приема граждан, указанному в [приложении N 1](https://mail.rambler.ru/m/badurl) к регламенту.

Помещение оборудуется вывеской (табличкой), содержащей информацию о полном наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Место предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами;

- стульями.

На информационном стенде, расположенном в непосредственной близости от помещения, где предоставляется муниципальная услуга, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

Рабочее место ответственного работника за предоставление услуги оборудуется необходимой функциональной мебелью, оргтехникой и телефонной связью. В помещении для предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и размещения, ожидание предполагается в коридоре перед помещением, где предоставляется муниципальная услуга, оборудованном местами для сидения.

2.11. Результаты оказания муниципальной услуги заявителям измеряются следующими показателями качества и доступности:

2.11.1 доступность (доля потребителей, удовлетворенных качеством и полнотой информации о порядке предоставления услуги, возможность получения информации через сеть "Интернет", возможность получения услуги с использованием сети "Интернет");

2.11.2 качество (доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги, доля случаев правильно оформленных документов должностным лицом, произведенных начислений, расчетов и т.д., отсутствие нареканий в работе должностных лиц поставщика муниципальной услуги);

2.11.3 наличие и количество случаев обжалования (доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг, доля обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок, доля потребителей, удовлетворенных существующим порядком и сроками обжалования).

3. Состав, последовательность

и сроки выполнения административных процедур,

требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- прием и регистрация письменного заявления от заявителя;

- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, и подготовка ответа, отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- направление ответа заявителю.

3.2. Прием и регистрация письменного заявления:

3.2.1 заявитель или его представитель направляет заявление по установленной форме;

3.2.2 заявление регистрируется в Администрации в течение 1 рабочего дня;

3.2.3 руководитель в течение 1 рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего заявления.

3.3. Рассмотрение запроса и подготовка ответа:

3.3.1 исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;

3.3.2 по результатам рассмотрения заявления готовится ответ и направляется на подписание главе администрации (заместителю главы администрации). Максимальный срок выполнения действия составляет не более 30 дней;

3.3.3 в случае если для подготовки ответа требуется получение дополнительной информации, то главой местной администрации сельского поселения Нартан принимается решение о продлении срока подготовки ответа, а заявителю дается промежуточный ответ.

3.3.4 глава местной администрации сельского поселения Нартан подписывает ответ, который регистрируется в установленном порядке.

3.4. Направление ответа:

3.4.1 ответ получателю муниципальной услуги направляется письменно в соответствии с реквизитами, указанными в заявлении, не позднее 3 рабочих дней с момента подписания.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Администрации последовательности действий, определенных настоящим регламентом, осуществляется заместителем главы местной администрации сельского поселения Нартан.

4.2. Должностные лица Администрации, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых заявителями, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных регламентом.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

- 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;

- 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;

- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.2. Жалоба подается на имя должностных лиц администрации, в иные органы местного самоуправления, органы государственной власти, прокуратуру.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, Ф.И.О. должностного лица, 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) должностного лица;

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

5.4. В случае подачи жалобы на имя главы местной администрации сельского поселения Нартан жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по адресу либо в электронной форме (адрес электронной почты: spnartan.ru @rambler.ru)

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя в соответствии с графиком приема граждан.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 дней со дня ее регистрации в Администрации в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](https://mail.rambler.ru/m/badurl) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [абзацах 5](https://mail.rambler.ru/m/badurl), [6](https://mail.rambler.ru/m/badurl) настоящего пункта, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

  БЛОК-СХЕМА

ОБЩЕЙ СТРУКТУРЫ ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

                Начало предоставления муниципальной услуги:

                                     │

        Заявитель обращается с заявлением лично или направляет

               его почтовым отправлением, электронной почтой

                                     │

                                     V

                Прием заявления о предоставлении информации

                                     │

                                     V

            Рассмотрение заявления о предоставлении информации

                                     │

                                     V

                 Поиск информации и подготовка документов

                                     │

                                     V

            Предоставление информации о порядке предоставления

                   жилищно-коммунальных услуг населению

                                     │

                         Выдача информации заявителю

                                     │

                                     V

                  Оказание муниципальной услуги завершено

Приложение N 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению"

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНЕ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ,

УПОЛНОМОЧЕННОМ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Почтовый адрес | Контактный телефон | e-mail | Часы работы |
| Отдел по вопросам жизнеобеспечения, агропромышленного комплекса и охраны окружающей среды местной администрации городского поселения Залукокоаже | 361410, Кабардино-Балкарская Республика, Чегемский район, с.п. Нартан, ул. Ленина, д. 141 | 8(86630) 97-104 | spnartan.ru @rambler.ru | Понедельник - пятница:  с 8-30 до 17-30  Обеденный перерыв:  13-00 ч. - 14-00 ч. |

 Приложение N 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации

о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению"

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

                                           Главе местной администрации

                                           Сельского поселения Нартан

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

                                                         Ф.И.О.

                                           место регистрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                           контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                 ЗАЯВЛЕНИЕ

           о предоставлении информации о порядке предоставления

                   жилищно-коммунальных услуг населению

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

    Прошу     предоставить     информацию    о    порядке    предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению

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

(необходимо  указать запрашиваемые сведения по жилищно-коммунальной услуге,

предоставляемой   населению,  с  указанием  места  нахождения  объекта  или

юридического лица).

    "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                подпись получателя муниципальной услуги