АДМИНИСТРАЦИЯ

БЕСПАЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

УРЮПИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.03.2017 г. № 19

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

В целях повышения качества исполнения и доступности оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», и руководствуясь Уставом Беспаловского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

 2. Пункт 5 постановления администрации Беспаловского сельского поселения от 20.03.2012 года № 13 «Об утверждении Административных регламентов по предоставлению муниципальной услуги в администрации Беспаловского сельского поселения» признать утратившим силу.

3. Разместить информацию о предоставляемой муниципальной услуге администрацией Беспаловского сельского поселения в сети «Интернет» на Федеральном портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.volganet.ru](http://www.gosuslugi.volganet.ru)

4. Опубликовать данное постановление в подразделе «Беспаловское сельское поселение» раздела «Административное деление» на официальном сайте администрации Урюпинского муниципального района Волгоградской области www.umr34.ru и разместить на информационных стендах сельского поселения согласно Уставу Беспаловского сельского поселения.

5. Настоящие постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Беспаловского

сельского поселения С.Г.Земцова.

УТВЕРЖДЕНО

 постановлением администрации

Беспаловского сельского поселения

от 03.03.2017 г. № 19

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»**

**1. Общие положения**

 1.1. Предмет регулирования

Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее – муниципальная услуга) и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность административных процедур, при предоставлении муниципальной услуги администрацией Беспаловского поселения Урюпинского муниципального района Волгоградской области.

1.2. Круг заявителей:

физические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги .

1.3.1. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.3.2 Сведения о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы администрации Беспаловского сельского поселения Урюпинского муниципального района Волгоградской области, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, многофункционального центра :

 - администрация Беспаловского сельского поселения.

 403152, Волгоградская область, Урюпинский район, х. Беспаловский,

 ул. Школьная, д.10.

адрес электронной почты: ra\_uryp02sp@volganet.ru, а также по телефону

8(84442) 9-57-21;

График работы администрации: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00.

Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

Суббота, воскресенье – выходной день.

- муниципальное автономное учреждение «Урюпинский многофункциональный центр» (Далее – МФЦ).

 403113, Волгоградская область, г. Урюпинск, пр. Ленина, 103.

Телефон 8 (84442) 4-10-28.

График работы «МФЦ»:

Понедельник – суббота с 8.00 до 18.00

Воскресенье - выходной день.

1.3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги

заявитель может получить непосредственно в администрации Беспаловского сельского поселения Урюпинского муниципального района Волгоградской области (информационные стенды, устное информирование муниципальными служащими администрации, личный прием);

по почте, в том числе электронной ra\_uryp02sp@volganet.ru, в случае письменного обращения заявителя;

в сети Интернет на официальном сайте Администрации Урюпинского муниципального района в разделе Административное деление в подразделе Беспаловское сельское поселение http://www.umr34.ru., на официальном портале Губернатора и Правительства Волгоградской области (www.volganet.ru), на едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

 1.3.4. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

 Специалисты администрации осуществляют информирование по телефону обратившихся граждан не более 10 минут.

 В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист администрации,  осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

 Специалист администрации, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».

 2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация Беспаловского сельского  поселения Урюпинского муниципального района Волгоградской области (далее- Администрация).

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно специалистами администрации с использованием почтовой связи и электронной почты;

- через многофункциональный центр.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является  выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, карточки учета собственников жилого помещения и иных документов) (далее – документы), которые бессрочно хранятся в архиве Администрации.

2.4. Срок исполнения муниципальной услуги не должен превышать 5 рабочих дней.

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

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета» № 237, 25.12.1993);

- Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ («Российская газета» от 8 декабря 1994 г. N 238-239, Собрание законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 г. N 32 ст. 3301);

- Федеральным законом от 07 июля 2003 года №112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве»; ( «Российская газета» от 10 июля 2003 г. № 135 (дополнительный выпуск), «Парламентская газета» от 10 июля 2003 г. № 124-125, Собрание законодательства Российской Федерации от 14 июля 2003 г. № 28 ст. 2881);

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; (Российская газета от 08.10.2003 г. № 3316);

-Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; («Российская газета» от 05.05.2006 г. №  95);

 -Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ( Российская газета от 30.07.2010 г. № 168);

 -Федеральный закон от 22 октября 2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»; («Парламентская газета» от 27 октября 2004 г. № 201, «Российская газета» от 27 октября 2004 г. № 237, в Собрании законодательства Российской Федерации от 25 октября 2004 г. № 43 ст. 4169)

 - Устав Беспаловского сельского поселения ( в сети « Интернет» на официальном сайте Администрации Урюпинского муниципального района в разделе Административное деление в подразделе Беспаловское сельского поселения http://www.umr34.ru. )

 2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель обязан предоставить в Администрацию следующие документы:

-  паспорт Заявителя;

 - запрос по форме установленной административным регламентом (приложение 1).

 2.7. Администрация Беспаловского сельского поселения не вправе требовать от заявителя:

- 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;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации Беспаловского сельского поселения, и иных органов местного самоуправления и организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области и муниципальными правовыми актами

 2.8.Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

 2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

 - текст заявления не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

 - заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

 2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

###  2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

 2.12.1.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.

 2.12.2. 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, местом для написания и размещения документов, заявлений.

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

 В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

 2.12.3. Требования к парковочным местам.

 На территории, прилегающей к месторасположению администрации, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в администрацию за определенный период.

 На стоянке должно быть не менее 5 машиномест, из них не менее одного места - для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

 Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.
   2.12.4. Требования к оформлению входа в здание.
Вход в помещение администрации оборудуется расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов.

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

- наименование; место нахождения;

- режим работы.

  2.12.5. 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.

 На информационном стенде в здании Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

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

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Администрации;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Администрации.

2.12.6. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, залы ожидания , места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать установленным действующим законодательством требованиям, а также требованиям доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

- оказание специалистами помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла-коляски;

- беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- оказание специалистами иной необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.
2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого и регионального порталов;
- доступность получения заявителями формы заявления и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, размещенных на Едином и региональном порталах, в том числе возможность их копирования и заполнения в электронном виде;
- возможность направления заявителем документов в электронной форме посредством Единого и регионального порталов;
- возможность подачи документов для предоставления муниципальной услуги через МФЦ;
- бесплатность предоставления муниципальной услуги и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.
2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:
- соблюдение должностными лицами Администрации поселения, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения и решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;
- восстановление нарушенных прав заявителя.
2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.
Предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого и регионального порталов осуществляется с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с законодательством об электронной цифровой подписи.
Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за предоставлением такой услуги, осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».
В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору граждан (физических лиц) и организаций информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.
Информация, необходимая для осуществления полномочий органов государственной власти и органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, может быть представлена гражданами (физическими лицами) и организациями в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в организации, осуществляющие в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

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

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

- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги;

 - подготовка к выдаче требуемого документа;

 - регистрация и выдача документа заявителю, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги представлена в [приложении](#sub_23) 2 к настоящему Регламенту.

3.1.1. Прием заявителя и документов для предоставления муниципальной услуги

 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является письменное или устное обращение заявителей в Администрацию с заявлениями и необходимыми документами или многофункциональный центр(далее МФЦ) .

 Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены Заявителем (его представителем):

-при личном обращении ;

-по электронной почте.

 Ответственным за исполнение административной процедуры является главный специалист администрации, в соответствии с должностными обязанностями либо сотрудник МФЦ(далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

 Ответственный за исполнение административной процедуры устанавливает:

- предмет обращения, наличие всех необходимых документов, правильность заполнения документов, проверяет в случае необходимости полномочия представителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут на каждого заявителя.

 Ответственный за исполнение административной процедуры сличает предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если предоставленные копии документов нотариально не заверены, специалист сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждую пару: документ-копия.

 Ответственный за исполнение административной процедуры проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, удостоверяясь, что:

-документы в установленном законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие

подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

-тексты документов написаны разборчиво;

 -фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

-в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

-документы не исполнены карандашом;

-документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

 Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на документ.

 При неправильном заполнении заявлений, установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, ответственный за исполнение административной процедуры уведомляет заявителей о наличии препятствий для выдачи документов (справок), объясняют заявителям содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращают документы заявителям.

Ответственный за исполнение административной процедуры обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в выдаче документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности незамедлительного устранения препятствий специалист по согласованию с заявителями назначают время следующего приема.

Максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления.

3.1.2. Подготовленные документы подписываются главой сельского поселения и передаются Заявителю способом, указанным лично в ходе приема граждан.

3.1.3. В случае отказа выдачи документов на основании пункта 2.9. настоящего Административного регламента, заявитель уведомляется по телефону или в письменной форме в течение двух дней.

 3.1.4. В случае если заявитель указал о предоставлении ему информации о ходе предоставления муниципальной услуги и результатах предоставления муниципальной услуги в электронной форме, должностное лицо Администрации обеспечивает направление заявителю такой информации в электронном виде по адресу электронной почты, указанному заявителем в обращении.

3.2. В случае отсутствия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется межведомственный запрос.

 3.2.1.При подготовке межведомственного запроса специалист, ответственный за подготовку документов, определяет перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов (сведений, содержащихся в них) и государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, в которых данные документы находятся.

 3.2.2.Формирование и направление межведомственных запросов осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 3.2.3.Специалист, ответственный за подготовку документов, в течение одного рабочего дня с момента получения ответа на межведомственный запрос приобщает представленные по межведомственному запросу документы и информацию к соответствующему запросу.

 3.2.4.Результатом административной процедуры является формирование полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 3.2.5.Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать трех рабочих дней со дня получения специалистом, ответственным за подготовку документов, заявления и представленных документов.

3.3. Права и обязанности получателя муниципальной услуги в процессе исполнения [административной процедуры](#sub_122)**.**

3.3.1.Получатель муниципальной услуги имеет право на:

- отказ от получения муниципальной услуги на любой стадии ее представления;

-получение услуги своевременно;

-получение полной и достоверной информации;

- получение услуги в электронном виде;

- получение услуги через МФЦ;

-досудебное рассмотрение жалобы.

3.3.2. Получатель муниципальной услуги обязан:

-представить в администрацию поселения документы в соответствии с перечнем, указанным в пункте 2.6. административного регламента;

3.4. Права и обязанности администрации поселения в процессе исполнения административной процедуры.

3.4.1.Сотрудник, выполняющий муниципальную услугу имеет право:

-получать консультации [должностных лиц](#sub_128) администрации Беспаловского сельского поселения;

-вносить предложения по оптимизации предоставления муниципальной услуги;

3.4.2.Сотрудники администрации при предоставлении муниципальной услуги обязаны:

-исполнять возложенные на них должностные обязанности;

 -соблюдать положения административного регламента

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

4.1. Контроль за соблюдением администрацией поселения, должностными лицами администрации поселения и лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента осуществляется главой поселения и включает в себя плановые (текущий контроль) и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется лицом, уполномоченным главой поселения на осуществление контроля, постоянно в процессе осуществления административных процедур в соответствии с требованиями, установленными настоящим административным регламентом.

4.3. Внеплановые проверки проводятся лицом, уполномоченным на осуществление контроля, в случае поступления жалобы на решения, действия (бездействие) администрации поселения, должностных лиц администрации поселения и лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению.

Акт подписывается лицом, уполномоченным на осуществление контроля.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.6. Самостоятельной формой контроля за исполнением положений настоящего административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в администрацию поселения.

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации поселения, должностных лиц администрации поселения или лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами поселения для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами поселения 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ администрации поселения, должностных лиц администрации поселения или лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в администрацию поселения в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

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

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации поселения или лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации поселения, должностных лиц администрации поселения или лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации поселения, должностных лиц администрации поселения или лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом администрации поселения.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом администрации поселения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации поселения, должностных лиц администрации поселения или лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Ответ по существу жалобы не дается в случаях, если:

-в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-в письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (лицу, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

-текст письменной жалобы не поддается прочтению;

-в письменной жалобе лица содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае должностное лицо администрации поселения, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с лицом по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется лицо, направившее жалобу.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом администрации поселения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.7. 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.

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

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц администрации поселения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение 1

К административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Выдача копии финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно- коммунального хозяйства»                                                                         Главе поселения

 ( ФИО)

                                                                   от Ф.И.О. (наименование) заявителя

           Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

          Адрес электронной почты (при наличии)

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

     Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

                                       Запрос (заявление).

Прошу предоставить мне копию финансово-лицевого счета

В (на)

За \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|   |

Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
|   |

Подпись    заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Приложение № 2

                                                                   К Административному регламенту

    БЛОК-СХЕМА

процедуры по предоставлению муниципальной услуги

«Выдача финансово-лицевого счета и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

|  |
| --- |
| Подача заявителем муниципальной услуги заявления и документов |

|  |
| --- |
|  Рассмотрение заявления и документов, представленных заявителем муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Признание документов, соответствующими требованиям настоящего административного регламента |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Подготовка копии финансово-лицевого счета и иных документов жилищно-коммунального хозяйства |  | Отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги |

|  |
| --- |
|  Выдача заявителю копии, финансово-лицевого счета и иных документов жилищно-коммунального хозяйства |