|  |
| --- |
| **МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БЕЛОКАМЕНСКОЕ ЗОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**КЪЭБЭРДЭЙ – БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ДЗЭЛЫКЪУЭ КУЕЙМ ЩЫЩ БЕЛОКАМЕНСКЭ КЪУАЖЭМ И АДМИНИСТРАЦЭ**КЪАБАРТЫ - МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЗОЛЬСК РАЙОНУ БЕЛОКАМЕНСК ЭЛИНИ АДМИНИСТРАЦИЯ** 361720 с.п. Белокаменское, ул. Центральная №1 тел. /факс 75-7-51**Электронный адрес: E mail: Admbelka@rambler.ru тел. 75-7-31** |

**03.08.2015 года**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 64**

**УНАФЭ № 64**

**БЕГИМ № 64**

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

 В соответствии с Конституцией Российской Федерации; Гражданским кодексом Российской Федерации; Федеральным законом  от 6.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом сельского поселения Белокаменское **П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1.Утвердить прилагаемый административный регламент местной администрации сельского поселения Белокаменское по предоставлению муниципальной услуги **«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению»**

2. Обнародовать настоящее постановление в соответствии с Порядком опубликования (обнародования) муниципальных правовых актов органов местного самоуправления сельского поселения Белокаменское Зольского муниципального района КБР.

# 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы местной администрации с.п. Белокаменское Машукова М.Х.

Глава местной администрации

с.п.Белокаменское: М.Х. Машуков

 Приложение
 к постановлению местной администрации
 сельского поселения Белокаменское

 от « 03» августа 2015 № 64

**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 с.п.Белокаменское Зольского муниципального района КБР (далее в тексте – Администрация).
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения на официальном сайте Администрации www. adm-belokamenka.ru

- размещения на информационных стендах Администрации.
**1.4.** Местонахождение Администрации: 361720, КБР Зольский район с.п.Белокаменское, ул.Центральная,1.
Контактный телефон (телефон для справок) - 8 (866 37) тел. 75-7-51, 75-7-31;

**1.5.** Адрес электронной почты местной администрации с.п.Белокаменское:

 e-mail:admbelka @rambler.ru

**1.6.** Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается на официальном сайте с.п.Белокаменское Зольского муниципального района КБР.
**1.7.** Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:
**1.7.1**. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистом по сельскому хозяйству местной администрации с.п.Белокаменское Зольского муниципального района КБР.
**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:
- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков исполнения муниципальной услуги;
- порядка 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, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:
- местная администрация с.п.Белокаменское;
- 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 1 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 мо 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 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";
- Уставом с.п.Белокаменское.
**2.6.** Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:
Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявитель направляет в Администрацию заявление (приложение № 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. 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 №1 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 с.п.Белокаменское принимается решение о продлении срока подготовки ответа, а заявителю дается промежуточный ответ.
**3.3.4.** Глава местной администрации городского поселения Залукокоаже 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 городского поселения Залукокоаже.
**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 (бездействий) 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, ФИО 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 городского поселения Залукокоаже жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по адресу либо в электронной форме.
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 от 27.07.2010г. № 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, 6 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

↓

Прием заявления о предоставлении информации

↓

Рассмотрение заявления о предоставлении информации

↓

Поиск информации и подготовка документов

↓

Предоставление информации о порядке предоставления    жилищно-коммунальных услуг населению

↓

Выдача информации заявителю.

Оказание муниципальной услуги завершено

 Приложение №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  |
| Местная администрация с.п. Белокаменское | 361720, Кабардино-Балкарская Республика, Зольский район, с.п.Белокаменское ул.Центральная, д. 1 | 8 (86637)75-7-51 |  admbelka @rambler.ru | Понедельник – пятница :с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв:13-00 ч. - 14-00 ч.  |

 Приложение №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 Белокаменское

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

 ФИО

 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