Приложение

к постановлению Администрации

муниципального района Волжский

Самарской области

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент предоставления государственной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"**

**1. Общие положения**

* 1. Административный регламент предоставления государственной

услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов оказания государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального района Волжский Самарской области (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителя в Администрацию муниципального района Волжский Самарской области (далее – Администрация района), на портал государственных и муниципальных услуг (далее - портал) за получением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются граждане, использующие жилищно-коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг.

Заинтересованные лица могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления указанных услуг (далее - информация о государственной услуге) следующими способами:

- по личному обращению в Администрацию района;

- с использованием средств телефонной связи;

- по письменным обращениям, направляемым в Администрацию района посредством почтовой или электронной связи.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Администрации района письменные обращения заявителей;

- о принятом решении по конкретному письменному обращению;

- о месте размещения на портале информации о государственной услуге;

- о предоставлении иной информации о государственной услуге.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Администрации района подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации района, Отдела, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан подготовить письменный ответ, содержащий необходимую информацию.

Оформление и направление письменного обращения заявителя в Администрацию района, а также оформление и направление ответа Администрации района на данное обращение заявителя осуществляется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846)(далее – Закон № 59- ФЗ)

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации

Администрация района обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке:

- на странице Администрации района официального интернет-портала органов государственной власти области в сети "Интернет" (далее - страница в сети "Интернет");

- в реестре государственных и муниципальных услуг (функций) области (далее - реестр) и на портале.   
 К справочной информации относятся:

- место нахождения и графики работы Администрации района, его структурных подразделений, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;

- справочные телефоны структурных подразделений Администрации района, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса страницы в сети "Интернет", электронной почты и (или) формы обратной связи Администрации района в сети "Интернет".

Информация, размещаемая на информационном стенде Администрации района, оформляется на бумажном носителе.

Формирование и размещение на портале справочной информации осуществляется в соответствии с Порядком формирования и ведения реестра государственных услуг (функций) Администрации района.  
 Заинтересованные лица могут получить справочную информацию на странице в сети "Интернет", на портале.

1. **Стандарт предоставления государственной услуги**
   1. Наименование государственной услуги, порядок исполнения

которой определяется настоящим административным регламентом:

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

* 1. Наименование органа исполнительной власти,

предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Администрация района.

Администрация района не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства области.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:  
 - предоставление заявителю (представителю заявителю) информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению лично, по телефону, посредством почтовой или электронной связи;

- размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования.

2.4. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется не более 10 минут.

Выдача (направление) информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменном виде, являющейся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется в срок не более 30 календарных дней со дня поступления в Администрацию района заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги.

Администрация района обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на странице в сети "Интернет", на портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Для предоставления государственной услуги в Администрацию района заявитель (представитель заявителя) представляет лично либо направляет посредством почтовой или электронной связи заявление, которое оформляется в соответствии с требованиями, предусмотренными [Законом N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

2.6.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, законодательством не предусмотрен.

2.7. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить в Администрацию района, законодательством не предусмотрены.

2.8. Администрация района 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 государственной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902228011) (далее – Закон № 210-ФЗ) государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 [Закона N 210-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902228011) перечень документов;   
 3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги 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, указанные в части 1 статьи 9 [Закона N 210-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902228011);

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем (представителем заявителя) после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрены.

2.10. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством не предусмотрены.

2.11. Предоставление государственной услуги не предусматривает представления в Администрацию района документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.12. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления данной государственной услуги не должен превышать 15 минут.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении указанной услуги и при получении результата предоставления такой услуги в административном регламенте не предусматривается.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги производится специалистом Администрации района, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции (далее - специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции), в день обращения заявителя (представителя заявителя) в Администрацию района в течение 30 минут.

При направлении заявления посредством портала регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия специалиста, ответственного за прием и регистрацию корреспонденции.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, в административном регламенте не предусматривается.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Здание, в котором расположена Администрация района, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, при этом обеспечивается соблюдение следующих требований, предусмотренных [Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9014513):

1) наличие условий для беспрепятственного доступа к зданию, в котором расположена Администрация района;

2) предоставление возможности самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположено здание Администрации района, входа и выхода из него;

3) предоставление возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором расположена Администрация района, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при предоставлении государственной услуги;

5) 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;

6) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещению Администрации района и предоставляемым услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

7) предоставление допуска в помещение Администрации района собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

8) оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию помещения Администрации района наравне с другими лицами.

Здание, в котором расположена Администрация района, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание Администрации района оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Администрации района области и график его работы.

2.15.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.15.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов;

- образцами заявлений.

2.15.4. Места ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для оказания государственной услуги, и получении ее результатов оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов обеспечиваются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

2.15.5. В здании Администрации района организуются помещения для специалиста, ответственного за прием корреспонденции.

Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по окончании предоставления государственной услуги осуществляются в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей оснащается информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.15.6. В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание требований к помещениям, в которых предоставляется услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, не предусматривается.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- степень открытости информации о государственной услуге;

- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;

- размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации, на информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Администрации района, специалистах, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;

- получение государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;

- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Администрации района при предоставлении государственной услуги и их продолжительности (не более 2 взаимодействий продолжительностью 15 минут);

- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Администрации района, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.17.1. Для заявителей обеспечивается возможность получения государственной услуги в электронной форме посредством обращения с запросом на портал, а также осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием данной информационной системы.

Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием средств портала, осуществляется с соблюдением следующих [требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг](http://docs.cntd.ru/document/420346242), утвержденных [Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/420346242):

1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

2) запись на прием в Администрацию района для подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

3) формирование заявителем заявления о предоставлении государственной услуги;

4) прием и регистрация Администрацией района заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

5) оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) получение результата предоставления государственной услуги;

7) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

8) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

9) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) организации, должностного лица организации.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", на портале и на странице Администрации района в сети "Интернет".

2.17.2. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.17.3. Возможность получения государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

2.17.4. При предоставлении государственной услуги в электронной форме проверка действительности простой электронной подписи, которой подписан запрос, осуществляется должностным лицом Администрации района с использованием соответствующего сервиса федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

**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 государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- индивидуальное устное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- письменное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на информационном стенде, в средствах массового и электронного информирования.

В связи с тем, что государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, порядок выполнения административных процедур (действий) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрен.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по индивидуальному устному информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - административная процедура) является устное обращение заявителя в Администрацию района по телефону или лично.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, дает ответ самостоятельно.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Администрации района. Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном информировании о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению не может превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменной либо электронной форме (по электронной почте) либо назначить другое удобное для заявителей время для устного информирования о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в часы приема.

Критерием принятия решений является устное обращение заявителя в Администрацию района.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю устной информации о государственной услуге лично или по телефону.

3.3. Письменное информирование о порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению

3.3.1. Письменное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и регистрацию заявления;

- рассмотрение заявления, подготовку ответа;

- выдачу (направление) ответа.

3.3.2. Прием и регистрация заявления  
Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления (далее - административная процедура) является представление заявителем (представителем заявителя) заявления о предоставлении информации о государственной услуге по форме в Администрацию района лично либо посредством почтовой или электронной связи.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции.

Заявление регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в установленном порядке в день его поступления в Администрацию района.

При направлении заявления по электронной почте заявителю (представителю заявителя) направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в Администрацию района с указанием даты и входящего номера.

Зарегистрированное заявление передается специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, Главе муниципального района Волжский Самарской области, который путем наложения письменной резолюции на заявлении поручает специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги, подготовить ответ заявителю (представителю заявителя).

Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, передает заявление с резолюцией Главы муниципального района Волжский Самарской области на рассмотрение специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

Срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня со дня поступления заявления в Администрацию района.

Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в Администрацию района с заявлением.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления в установленном порядке.

3.3.3. Рассмотрение заявления, подготовка ответа

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления, подготовке ответа (далее - административная процедура) является поступление заявления с резолюцией Главы муниципального района Волжский Самарской области на рассмотрение специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации.

При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего информацию о государственной услуге или порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При отсутствии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит проект письма об отсутствии информации о государственной услуге или порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - письмо).

Указанные проекты писем представляются на подписание Главе, либо Заместителю Главы муниципального района Волжский Самарской области.

Подписанные Главой, либо Заместителем Главы муниципального района Волжский Самарской области письма передаются специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, на регистрацию специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Критерием принятия решений при рассмотрении заявления и подготовке ответа является наличие (отсутствие) информации, запрашиваемой заявителем (представителем заявителя).

Результат административной процедуры фиксируется в письме.

3.3.4. Основанием для начала административной процедуры по выдаче результата предоставления государственной услуги (далее - административная процедура) является поступление подписанного Главой, либо Заместителем Главы муниципального района Волжский Самарской области письма специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Должностным лицом, ответственным за выдачу либо направление заявителю (представителю заявителя) письма, является специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции.

Письмо регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию корреспонденции, в установленном порядке и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в заявлении) заявителю (представителю заявителя). Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию о государственной услуге, либо письмо об отсутствии информации о государственной услуге направляется заявителю почтовым отправлением.

Письмо вручается лично заявителю (представителю заявителя) в помещениях Администрации района согласно графику работы Администрации района.

Срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня со дня поступления письма, подписанного Главой, либо Заместителем Главы муниципального района Волжский Самарской области, специалисту, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Критерием принятия решений при осуществлении административной процедуры является подписание Главой, либо Заместителем Главы муниципального района Волжский Самарской области письма.

Результатом административной процедуры является выдача либо направление заявителю (представителю заявителя) письма.

3.4. Размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования

Основанием для начала выполнения административной процедуры по размещению информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования (далее - административная процедура) является получение Администрацией района информации об изменении порядка предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства населению.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за размещение информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования (далее - специалист, ответственный за публичное информирование).

Специалист, ответственный за публичное информирование, осуществляет подготовку информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на бумажном носителе и в электронном виде, которую направляет в установленном порядке для опубликования в средствах массовой информации, на портале и странице Администрации района, размещенной на официальном интернет-портале органов государственной власти области (далее - страница Администрации района в сети Интернет.  
 Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению направляется для опубликования в средствах массовой информации и на странице Администрации района в сети Интернет.

Срок выполнения административной процедуры - 3 рабочих дня со дня получения Администрацией района информации о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие вопросы предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства населению.

Критерием принятия решений при размещении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на информационных стендах Администрации района и в средствах массового и электронного информирования является предоставление государственной услуги Администрацией района, а также необходимость обновления информации на информационных стендах Администрации района и в средствах массового и электронного информирования.

Результатом административной процедуры является направление в установленном порядке информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению для опубликования в средствах массовой информации, на портале и странице Администрации района в сети Интернет, а также размещение данной информации на информационном стенде Администрации района.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется:

- при направлении информации о государственной услуге для публикации в средствах массовой информации и на странице Администрации района в сети Интернет - в сопроводительном письме;

- при направлении информации о государственной услуге для размещения на портале - в реестре государственных услуг (функций) области;

- при размещении информации на информационном стенде - на бумажном носителе.

3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в

документах, выданных в результате предоставления государственной услуги

3.5.1. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется в соответствии с административной процедурой "Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги".

3.5.2. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - административная процедура), является представление (направление) заявителем в Администрацию района в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.5.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

3.5.4. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

3.5.5. Заявление регистрируется в порядке, предусмотренном в административной процедуре "Прием и регистрация заявления" подраздела 3.3 настоящего административного регламента.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.5.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, или уведомления об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.7. Критерием принятия решений при выполнении настоящей административной процедуры является установление наличия или отсутствия ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.5.8. Результат административной процедуры фиксируется в документе, подготовленном с учетом исправлений, или в уведомлении об отсутствии опечаток и (или) ошибок.

3.6. Осуществление в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), административных процедур (действий) включает следующие административные процедуры:

а) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

б) получение заявителем результата предоставления государственной услуги.

Осуществление иных административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием портала, не предусмотрено.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению в установленном порядке информации заявителям и обеспечению доступа заявителей к сведениям о государственной услуге (далее - административная процедура) является поступление в Администрацию района документов, предусмотренных в пункте 2.6.1 регламента, от заявителей в электронной форме с использованием портала.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Предоставление заявителям информации к сведениям о государственной услуге обеспечивается на портале и на странице Администрации района в сети "Интернет".

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, для размещения на портале осуществляет подготовку сведений о государственной услуге, содержащих:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления государственной услуги;

- результат предоставления государственной услуги, порядок выдачи заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

- справочную информацию.

Вышеуказанные сведения о государственной услуге специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет для размещения на портале в порядке, установленном правительством области.

Срок выполнения административной процедуры составляет 7 дней со дня возникновения необходимости размещения (обновления) сведений о государственной услуге на портале.

Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является необходимость размещения (обновления) информации о государственной услуге на портале.

3.6.2. Основанием для начала административной процедуры по получению заявителем результата предоставления государственной услуги (далее - административная процедура) является обращение заявителя на портал.

При обращении заявителя на портал осуществляется переход на страницу Администрации района в сети "Интернет", указанную на портале и содержащую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Административная процедура осуществляется без участия ответственного должностного лица Администрации района.

Срок выполнения административной процедуры составляет 10 минут с момента обращения заявителя на портал.

Критерии принятия решений при выполнении административной процедуры не предусмотрены.

Результатом административной процедуры является получение заявителем информации на странице Администрации района в сети "Интернет" с использованием портала.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется на портале.

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

4.1 Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Администрации района, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее – текущий контроль), а также за принятием ими решений осуществляется заместителем Главы муниципального района Волжский Самарской области (далее - текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- последовательность исполнения административных процедур;

- правильность принятых решений при предоставлении государственной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений заместитель Главы муниципального района Волжский Самарской области дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой Главой муниципального района Волжский Самарской области, но не реже одного раза в год.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации района, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Главой муниципального района Волжский Самарской области.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации района.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в Администрацию района на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации района во время предоставления государственной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

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

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер Администрация района сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

Администрация района может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц Администрации района за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несет ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов, поступивших от заявителя, и их передачу Главе муниципального района Волжский Самарской области на рассмотрение.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления информации заявителям о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- правильность и своевременность оформления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Должностные лица Администрации района несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Администрации района за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны заявителей

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации района.

Заявители в рамках контроля за предоставлением государственной услуги:

- вправе представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц Администрации района в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

Должностные лица Администрации района обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов Администрации района, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги;

- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации района, а также его должностных лиц, государственных служащих, работников**

5.1. Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностными лицами Администрации района направляется Главе муниципального района Волжский Самарской области.

5.3. Жалоба может быть направлена в Администрацию района в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование Администрации района, должности должностного лица Администрации района, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя заявителя) - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (представителя 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 (представителю заявителя);

- сведения об обжалованных решениях и действиях (бездействии) Администрации района, должностного лица Администрации района;

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

Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном статьей 11.2 [Закона N 210-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902228011).

5.4. Жалоба, поступившая в Администрацию района либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрацией района 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.

5.5. Жалоба может быть оставлена без ответа в случаях, установленных статьей 11 З[акона N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

Уведомление либо сообщение об оставлении жалобы без ответа с указанием причин направляется заявителю (представителю заявителя) в случаях и в сроки, установленные статьей 11 [Закона N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846).

Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, состава преступления или преступления Глава муниципального района Волжский Самарской области незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных в подразделе "Результат рассмотрения жалобы" настоящего административного регламента решений, заявителю (представителю заявителя) в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению Администрация района:

- направляет ответ заявителю (представителю заявителя), указанный в части 8 статьи 11.2 [Закона N 210-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902228011), в котором информирует об осуществляемых действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносит извинения за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (представителю заявителя) в целях получения государственной услуги;

- принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению Администрация района направляет ответ заявителю, указанный в части 8 статьи 11.2 Закона N 210-ФЗ, в котором дает аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информацию о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Обжалование решения по жалобе, принятого Главой муниципального района Волжский Самарской области, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы.