АРХАНГЕЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ЛЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 17 января 2024 года № 24-н

с. Яренск

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования «Ленский муниципальный район»**

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации   
от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных   
и муниципальных услуг», в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации   
местного самоуправления в Российской Федерации»,   
подпунктом 4 пункта 2 статьи 7 областного закона   
от 02.07.2012 № 508-32-ОЗ «О государственных и муниципальных услугах   
в Архангельской области и дополнительных мерах по защите прав   
человека и гражданина при их предоставлении»,   
руководствуясь Уставом МО «Ленский муниципальный район», Администрация МО «Ленский муниципальный район» **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации   
   о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования «Ленский муниципальный район».
2. Установить, что положения административного регламента   
   в части, касающейся предоставления муниципальной услуги   
   через многофункциональный центр предоставления государственных   
   и муниципальных услуг и (или) привлекаемые им организации,   
   применяются со дня вступления в силу соглашения о взаимодействии   
   между Администрацией МО «Ленский муниципальный район»   
   (далее – Администрация) и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и в течение срока действия   
   такого соглашения.
3. Установить, что в случаях, предусмотренных соглашением   
   о взаимодействии между Администрацией и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, административные действия, связанные с межведомственным информационным взаимодействием, предусмотренные административным регламентом, осуществляются уполномоченными работниками многофункционального центра предоставления государственных   
   и муниципальных услуг и (или) привлекаемых им организаций.   
   В этих случаях данные административные действия, предусмотренные административным регламентом, муниципальными служащими Администрации не осуществляются.
4. Установить, что положения административного регламента   
   в части, касающейся предоставления муниципальной услуги   
   через Архангельский региональный портал государственных   
   и муниципальных услуг (функций) и Единый портал государственных   
   и муниципальных услуг (функций), применяются со дня вступления   
   в силу соглашения об информационном взаимодействии между Администрацией и министерством связи и информационных технологий Архангельской области и в течение срока действия такого соглашения.
5. Настоящее постановление вступает в законную силу со дня   
   его официального опубликования.
6. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципальных правовых актов МО «Ленский район» и разместить на официальном сайте МО «Ленский муниципальный район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации МО «Ленский муниципальный район» по вопросам экономики и инфраструктурного развития Чукичева И.Е.

Исполняющий обязанности

Главы МО «Ленский муниципальный район» И.Е. Чукичева

Утверждён

постановлением Администрации

МО «Ленский муниципальный район»

от 17 января 2024 года № 24-н

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг на территории**

**муниципального образования «Ленский муниципальный район»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации   
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования «Ленский муниципальный район»   
(далее по тексту – Услуга) и стандарт предоставления Услуги, включая сроки и последовательность административных процедур и административных действий отделов Администрации МО «Ленский муниципальный район»   
при предоставлении Услуги на территории МО «Ленский муниципальный район».

Услуга предоставляется Администрацией МО «Ленский муниципальный район» (далее – Администрация) в лице отдела производственной сферы, жилищно-коммунального и сельского хозяйства (далее по тексту – отдел ПС, ЖК и СХ), отдела по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами   
(далее по тексту – отдел УМИ и ЗР) и отдела архитектуры, строительства   
и капитальных ремонтов (далее по тексту – отдел А, С и КР)   
в соответствии с полномочиями.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг включает в себя следующие категории сведений:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- об организации в границах МО «Ленский муниципальный район» теплоснабжения, электроснабжения, водоснабжения и водоотведения, газоснабжения, содержания и ремонта жилых домов,   
придомовой территории, сбора и вывоза бытовых отходов и мусора;

- о стандартах и нормативах предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- о порядке и условиях заключения договоров управления и договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

- о порядке установления факта непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- о правах и обязанностях исполнителей жилищно-коммунальных услуг;

- о правах и обязанностях потребителей жилищно-коммунальных услуг.

1.1.2. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) регистрация документов;

2) подготовка необходимой информации;

3) предоставление информации (мотивированного отказа   
в предоставлении Услуги) заявителю.

1.1.3. В случаях, предусмотренных настоящим административным регламентом, заявителям предоставляется возможность совершения действий в электронной форме, в том числе получение информации о порядке и сроках предоставления Услуги, запись на прием для подачи запроса   
о предоставлении Услуги, формирование и подача запроса о предоставлении Услуги, получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении Услуги, получение результата предоставления Услуги,   
осуществление оценки качества предоставления Услуги,   
досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц и муниципальных служащих   
(далее – сотрудники), МФЦ и его работников.

1.1.4. В случае противоречия (коллизии) норм и правил, установленных настоящим административным регламентом, иным нормативным правовым актам, имеющим большую юридическую силу, в том числе и тем, которые вступили в силу после введения в действие настоящего административного регламента, к соответствующим правоотношениям применяется   
правовое регулирование, установленное нормативными правовыми актами, имеющими большую юридическую силу.

1.1.5. Понятия и термины, используемые в настоящем административном регламенте, применяются в значении, установленном федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами.

**1.2. Описание заявителей при предоставлении Услуги**

1.2.1. За получением Услуги могут обратиться физические лица, физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями   
и применяющие специальный налоговый режим   
"Налог на профессиональный доход", индивидуальные предприниматели   
и юридические лица (за исключением государственных органов   
и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

Установление личности физического лица - заявителя (представителя заявителя) может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, или посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

При предоставлении Услуги в электронной форме идентификация   
и аутентификация физического лица - заявителя (представителя заявителя) могут осуществляться посредством:

единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством   
Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения   
сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

1.2.2. От имени заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего административного регламента, вправе выступать законные представители физических лиц, законные представители юридических лиц   
(руководители организаций), представители, уполномоченные на совершение юридически значимых действий от имени заявителей на основании доверенности или иного правоустанавливающего документа.

Полномочия лиц, указанных в пункте 1.2.1 настоящего административного регламента, подтверждаются:

для законного представителя организации – документом о назначении (избрании) на должность руководителя организации или иным документом, подтверждающим статус законного представителя организации   
в соответствии с законом и учредительными документами организации;

для иного представителя организации – доверенностью, подписанной руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом   
в соответствии с законом и учредительными документами организации;

для законного представителя физического лица (если последний   
не полностью дееспособен) – документом, подтверждающим статус законного представителя физического лица в соответствии с законом;

для иного представителя физического лица – доверенностью, подписанной физическим лицом и оформленной в соответствии   
с гражданским законодательством Российской Федерации;

для МФЦ – копией полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг   
(в случае исполнения комплексного запроса).

В случае оформления доверенности, выданной организацией,   
в форме электронного документа она должна быть подписана   
с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи правомочного должностного лица организации. В случае оформления доверенности, выданной физическим лицом, в форме электронного документа она должна быть подписана с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи нотариуса.

Документы, подтверждающие полномочия выступать от имени заявителя, предоставляются в Администрацию вместе с запросом   
о предоставлении Услуги. Предоставления таких документов   
для законного представителя организации не требуется в случае,   
если сведения о таком законном представителе организации   
имеются в Едином государственном реестре юридических лиц.

**1.3. Требования к порядку**

**информирования о правилах предоставления Услуги**

1.3.1. Информация о правилах предоставления Услуги может быть получена:

- по телефонам: 8(81859) 5-26-45; 5-23-87; 5-32-81; 5-21-69;

- по электронной почте: [jarensk-29@yandex.ru](mailto:jarensk-29@yandex.ru);

- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом   
о предоставлении информации: Администрация МО «Ленский муниципальный район», 165780, Архангельская обл., Ленский район,   
с. Яренск, ул. Бр. Покровских, д. 19;

- при личном обращении заявителя в приемную Главы МО «Ленский муниципальный район» (165780, Архангельская обл., Ленский район,   
с. Яренск, ул. Бр. Покровских, д. 19): понедельник-пятница с 8:30 до 17:00, обед с 13 часов до 14 часов; выходные дни - суббота, воскресенье;

- на Архангельском региональном портале государственных   
и муниципальных услуг (функций) (далее по тексту – региональный портал) и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее по тексту – Единый портал);

- при личном обращении заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг   
(далее по тексту – многофункциональный центр, МФЦ)   
(при наличии соглашений, заключенных между МФЦ и Администрацией);

- в помещениях Администрации (на информационных стендах).

1.3.2. При информировании по телефону, по электронной почте,   
по почте (путем обращения заявителя с письменным запросом   
о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

контактные данные отдела ПС, ЖК, и СХ, либо отдела УМИ и ЗР,   
либо отдела А, С и КР (почтовый адрес, адрес официального интернет-сайта Администрации, номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график приема заявителей: понедельник-пятница с 8:30 до 17:00,   
обед с 13 часов до 14 часов; выходные дни - суббота, воскресенье;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие)   
отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР,   
а также его должностных лиц (муниципальных служащих отдела   
ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР);

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления Услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации   
о наименовании отдела Администрации, предоставляющего Услугу,   
в который позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок муниципального служащего отдела   
ПС, ЖК, и СХ, либо отдела УМИ и ЗР, либо отдела А, С и КР.   
Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию,   
или указан иной способ получения информации о правилах предоставления Услуги.

Обращения заявителей в электронной форме и их письменные запросы рассматриваются в отделе ПС, ЖК, и СХ, либо отделе УМИ и ЗР,   
либо отделе А, С и КР в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&date=03.11.2023)   
от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007&date=03.11.2023) от 09.02.2009 № 8-ФЗ   
"Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

1.3.3. На региональном портале размещаются:

1) текст настоящего административного регламента;

2) контактные данные отдела ПС, ЖК, и СХ, отдела УМИ и ЗР   
и отдела А, С и КР, указанные в [пункте 1.3.1](#Par78) настоящего регламента;

3) график работы отдела ПС, ЖК, и СХ, отдела УМИ и ЗР   
и отдела А, С и КР с заявителями;

4) образцы заполнения заявителями бланков документов;

5) порядок получения консультаций (справок) о предоставлении Услуги;

6) сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие)   
отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР,   
а также его должностных лиц (муниципальных служащих   
отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР);

7) информация, указанная в [пункте 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW013&n=123262&date=03.11.2023&dst=100174&field=134) Положения о формировании   
и ведении Архангельского регионального реестра государственных   
и муниципальных услуг (функций) и Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций),   
утвержденного постановлением Правительства Архангельской области   
от 2812.2010 № 408-пп.

1.3.4. В помещении отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР   
и отдела А, С и КР (на информационных стендах) размещается   
следующая информация:

1) текст настоящего административного регламента;

2) контактные данные отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР   
и отдела А, С и КР, указанные в [пункте 1.3.1](#Par78) настоящего регламента;

3) график работы с заявителями;

4) образцы заполнения заявителями бланков документов;

5) порядок получения консультаций (справок) о предоставлении Услуги;

6) сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие)   
отдела ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР,   
а также его должностных лиц (муниципальных служащих ПС, ЖК и СХ, отдела УМИ и ЗР и отдела А, С и КР).

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**2.1. Общие положения**

2.1.1. Полное наименование Услуги: «Предоставление информации   
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования «Ленский муниципальный район».

Краткое наименование Услуги: «Предоставление информации   
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг».

2.1.2. Услуга предоставляется отделом ПС, ЖК и СХ,   
отделом УМИ и ЗР, отделом А, С и КР.

2.1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии   
со следующими нормативными правовыми актами:

1) [Конституция](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875&date=03.11.2023) РФ;

2) Жилищный [кодекс](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=442442&date=03.11.2023&dst=101161&field=134) РФ;

3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&date=03.11.2023&dst=100094&field=134) от 27.07.2010 № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту – Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&date=03.11.2023&dst=100094&field=134) от 27.07.2010 № 210-ФЗ);

5) постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354   
«О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

6) постановление Правительства Архангельской области от 28.12.2010 № 408-пп «О создании государственных информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных услуг Архангельской области и муниципальных услуг муниципальных образований Архангельской области гражданам и организациям в электронной форме»;

7) муниципальные правовые акты Администрации.

**2.2. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги**

2.2.1. Для получения Услуги заявитель обязан представить   
следующие документы:

2.2.1.1. Документ, удостоверяющий личность (оригинал   
или нотариально заверенная копия), документы, подтверждающие полномочия лица, обратившегося с заявлением от имени заявителя   
и в интересах заявителя (оригинал или нотариально заверенная копия).

2.2.1.2. [Заявление](#Par318) по форме, приведенной в приложении   
к настоящему административному регламенту.

2.2.2. Заявитель может представить документы, указанные   
в [пункте 2.2.1](#Par133) настоящего регламента, следующими способами:

1) посредством личного обращения;

2) по почте;

3) в электронной форме;

4) посредством обращения в многофункциональный центр   
(при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией).

Почтовый адрес для направления документов и обращений: Администрация МО «Ленский муниципальный район», 165780, Архангельская обл., Ленский район, с. Яренск, ул. Бр. Покровских, д. 19.

При личном обращении заявитель подает заявление и документы, перечисленные в [пункте 2.2.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW013&n=58128&date=03.11.2023) настоящего регламента,   
сотруднику приемной Администрации.

**Примечание**. Документы представляются заявителем в форме оригиналов, а также заверенных заявителем копий (за исключением заявлений). На указанных копиях документов на каждом листе документа заявителем проставляются: отметка «копия верна», подпись с расшифровкой, печать (для юридических лиц) в случае ее использования   
юридическим лицом.

Возможно представление документов в одном экземпляре   
в виде удостоверенных в нотариальном порядке копий.

2.2.3. Муниципальный служащий приемной не вправе требовать   
от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи   
с предоставлением Услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся   
в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами   
Архангельской области, муниципальными правовыми актами.

2.2.4. В случае, если для предоставления Услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем,   
и если в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&date=03.11.2023) 27.07.2010 № 210-ФЗ обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением Услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.2.5. Заявитель после предоставления документов вправе отказаться   
от предоставления Услуги. Отказ оформляется письменно   
в произвольной форме и представляется в отдел ПС, ЖК, и СХ,   
либо отдел УМИ и ЗР, либо отдел А, С и КР.

**2.3. Отказ в приеме документов**

Заявитель получает отказ в приеме документов   
по следующим основаниям:

1) лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей   
в соответствии с [пунктами 1.2.1](#Par68), [1.2.2](#Par71) настоящего регламента;

2) заявитель представил заявление, оформление которого   
не соответствует требованиям, установленным настоящим административным регламентом;

3) заявитель представил документы с неоговоренными исправлениями, серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно толковать содержание, с подчистками либо приписками, зачеркнутыми словами, записями, выполненными карандашом;

4) непредставление определенных [пунктом 2.2.1](#Par133) настоящего административного регламента документов.

**2.4. Срок предоставления Услуги**

2.4.1. Сроки выполнения отдельных административных процедур   
и действий:

1) регистрация заявления (1 рабочий день);

2) подготовка необходимой информации (не более 14 рабочих дней после регистрации заявления);

3) предоставление информации (мотивированного отказа   
в предоставлении Услуги) заявителю (6 рабочих дней после подготовки необходимой информации).

2.4.2. Срок предоставления Услуги – до 21 рабочего дня   
со дня регистрации заявления заявителя.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для предоставления Услуги и при получении документов, являющихся результатом предоставления Услуги, не должен превышать 15 минут.

**2.5. Основания для отказа в предоставлении Услуги**

Заявителю отказывается в предоставлении Услуги, если:

- запрашиваемая информация не относится к информации,   
подлежащей предоставлению заявителю в соответствии   
с настоящим административным регламентом;

- запрашиваемая информация содержит сведения,   
составляющие охраняемую законом тайну.

**2.6. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении Услуги**

За предоставление Услуги плата не взимается.

**2.7. Результаты предоставления Услуги**

Результатом предоставления Услуги являются:

1) предоставление информации о порядке предоставления   
жилищно-коммунальных услуг;

2) информационное письмо с мотивированным отказом   
в предоставлении Услуги.

**2.8. Требования к местам предоставления Услуги**

Требования к помещениям, предназначенным для предоставления Услуги:

1) обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего отдела Администрации, предоставляющего Услугу, фамилий, имен и отчеств муниципальных служащих отдела Администрации, организующих предоставление Услуги, мест приема и выдачи документов, мест информирования заявителей, графика работы с заявителями;

2) оснащаются стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, иной необходимой оргтехникой;

3) для ожидания приема заявителям отводятся места для оформления документов, оборудованные стульями, столами (стойками);

4) должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам   
в соответствии с законодательством Российской Федерации   
о социальной защите инвалидов.

**2.9. Показатели доступности и качества Услуги**

2.9.1. Показателями доступности и качества Услуги.

1) показатели доступности Услуги:

- доступность информации о порядке предоставления Услуги,   
об образцах оформления документов, необходимых для предоставления Услуги;

- бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления Услуги;

- доступность форм документов, необходимых для получения Услуги, размещенных на Едином портале;

- возможность получения информации о ходе предоставления Услуги,   
в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты.

2) показатели качества Услуги:

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления Услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления   
о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги;

- своевременное направление уведомлений заявителям   
о предоставлении или прекращении предоставления Услуги;

- вежливость и компетентность должностных лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении Услуги;

- удобство информирования заявителя, наличие полной   
и исчерпывающей информации о способах, сроках, документах, необходимых для предоставления Услуги, на информационных стендах, информационных ресурсах Администрации в сети "Интернет",   
на Едином портале, сообщение указанной информации по телефону должностными лицами;

- комфорт в помещениях, в которых предоставляется Услуга;

- обеспечение условий беспрепятственного доступа к объекту   
(зданию, помещению) лиц с ограниченными возможностями,   
в котором предоставляется Услуга;

- отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение муниципальных служащих, оказывающих Услугу, к заявителям;

- соотношение количества рассмотренных в срок заявлений   
о предоставлении Услуги к общему количеству заявлений,   
поступивших в связи с предоставлением Услуги;

- соотношение количества обоснованных жалоб заявителей   
по вопросам качества и доступности предоставления Услуги   
к общему количеству жалоб.

Обоснованность жалоб устанавливается решениями должностных лиц, уполномоченных органов и судов об удовлетворении требований, содержащихся в жалобах.

**2.10. Особенности предоставления Услуги в электронной форме**

2.10.1 Заявитель может подать заявление в электронной форме   
с использованием Единого портала или через региональный портал.

2.10.2. Заявление и документы, необходимые для предоставления Услуги, которые представляются заявителем самостоятельно, направляются   
в форме электронных документов с Единого портала   
с использованием средств электронной идентификации заявителя,   
в том числе электронной подписи.

2.10.3. Заявителю сообщается о регистрации заявления путем отражения информации на указанных порталах.

**2.11. Порядок предоставления Услуги в многофункциональных центрах**

2.11.1. К административным процедурам, исполняемым МФЦ, относятся:

1) информирование заявителей о порядке предоставления Услуги,   
о ходе выполнения запроса о предоставлении Услуги,   
а также консультирование заявителей о порядке предоставления Услуги   
в МФЦ;

2) прием запросов заявителей о предоставлении Услуги   
и иных документов, необходимых для предоставления Услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления Услуги,   
в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления Услуги Администрацией.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

Решение о предоставлении Услуги принимает заместитель главы Администрации МО «Ленский муниципальный район» по вопросам экономики и инфраструктурного развития с определением   
ответственного за предоставление Услуги отдела (отдел ПС, ЖК и СХ,   
либо отдел УМИ и ЗР, либо отдел А, С и КР).

Процедура по предоставлению Услуги включает в себя   
следующие административные действия:

- регистрация заявления;

- подготовка необходимой информации;

- предоставление информации (мотивированного отказа   
в предоставлении Услуги) заявителю.

**3.1. Регистрация заявления**

3.1.1. Сотрудник Администрации, ответственный за прием документов, производит прием документов лично от заявителя или его представителя.

В ходе приема документов сотрудник Администрации осуществляет   
их проверку на:

- соответствие заявителя требованиям, указанным в подразделе 1.2 настоящего регламента;

- оформление [заявления](#Par318) в соответствии с приложением   
к настоящему административному регламенту;

- отсутствие неоговоренных исправлений, серьезных повреждений,   
не позволяющих однозначно истолковать их содержание,   
подчисток либо приписок, зачеркнутых слов;

- отсутствие в документах записей, выполненных карандашом.

При установлении фактов несоответствия документов установленным требованиям сотрудник Администрации уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению.

После проверки документов, если нет оснований для отказа в приеме документов в соответствии с подразделом 2.3 настоящего административного регламента, сотрудник Администрации на лицевой стороне в левом нижнем углу заявления ставит отметку (свою подпись, расшифровку подписи и дату) о соответствии документов предъявляемым настоящим пунктом требованиям, после чего заявление регистрируется сотрудником   
приемной Администрации в электронной базе данных входящих документов и на заявлении ставится номер и дата регистрации.

3.1.2. Заявитель может направить документы почтовым отправлением, в электронной форме, а также посредством обращения   
в многофункциональный центр (при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией).   
Сотрудник приемной Администрации производит прием документов,   
после чего заявление регистрируется в электронной базе данных   
входящих документов и на заявлении ставится номер и дата регистрации.

**3.2. Подготовка необходимой информации**

3.2.1. После регистрации заявления, поступившего при личном обращении заявителя или его представителя, либо при поступлении документов по почте или в электронной форме, из многофункционального центра (при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией) запрос передается заведующему отделом ПС, ЖК и СХ, либо отделом УМИ и ЗР,   
либо отделом А, С и КР, который определяет муниципального служащего - ответственного исполнителя в течение двух рабочих дней.

3.2.2. Ответственный исполнитель в течение не более 12 рабочих дней со дня регистрации заявления осуществляет формирование требуемой информации, готовит и передает информационное письмо либо при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего административного регламента, письмо с мотивированным отказом в предоставлении Услуги   
на подпись заведующему отделом ПС, ЖК и СХ,   
либо отделом УМИ и ЗР, либо отделом А, С и КР.

3.2.3. Если имеются основания для отказа в приеме документов,   
но заявитель настаивал на их принятии либо документы поступили по почте, электронной почте, посредством обращения в многофункциональный центр (при наличии соглашений, заключенных между функциональным центром   
и Администрацией), муниципальный служащий отдела ПС, ЖК и СХ,   
либо отдела УМИ и ЗР, либо отдела А, С и КР в течение пяти дней   
после регистрации заявления направляет заявителю письменное уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа и возможностей   
их устранения, которое подписывается заведующим отделом ПС, ЖК и СХ, либо отделом УМИ и ЗР, либо А, С и КР.

Уведомление об отказе в приеме документов передается лично заявителю или его представителю либо направляется заявителю по почте   
по адресу, указанному в заявлении, в электронной форме   
либо через многофункциональный центр (при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией).

**3.3. Предоставление информации (письма с мотивированным отказом   
в предоставлении Услуги) заявителю**

3.3.1. Заведующий отделом ПС, ЖК и СХ, либо отделом УМИ и ЗР, либо А, С и КР подписывает информационное письмо   
(письмо с мотивированным отказом в предоставлении Услуги)   
в течение трех рабочих дней.

3.3.2. Подписанные документы передаются сотруднику Администрации, ответственному за выдачу документов.   
Сотрудник Администрации присваивает информационному письму   
(письму с мотивированным отказом в предоставлении Услуги)   
исходящий регистрационный номер и дату.

3.3.3. Информационное письмо (письмо с мотивированным отказом   
в предоставлении Услуги) выдается заявителю (его представителю) лично, либо направляется по почте заказным письмом по адресу,   
указанному в заявлении, в электронной форме, через многофункциональный центр (при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией) в течение   
трех рабочих дней после подписания.

При получении результата предоставления Услуги заявитель расписывается на документе, который остается в отделе ПС, ЖК и СХ,   
либо отделе УМИ и ЗР, либо отделе А, С и КР и ставит дату получения.

При отправке по почте результата предоставления Услуги муниципальный служащий приемной Администрации подшивает в дело экземпляр почтового уведомления с отметкой о вручении.

При выборе заявителем способа получения результата предоставления Услуги в многофункциональном центре (при наличии соглашений, заключенных между многофункциональным центром и Администрацией) результат предоставления Услуги передается представителю МФЦ   
не позднее чем за 2 рабочих дня до окончания срока предоставления Услуги.

**IV. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ**

4.1. Контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется заместителем главы Администрации МО «Ленский муниципальный район» по вопросам экономики и инфраструктурного развития в следующих формах:

- текущее наблюдение за выполнением муниципальными служащими административных действий при предоставлении Услуги;

- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих, выполняющих административные действия при предоставлении Услуги.

4.2. Обязанности муниципальных служащих по исполнению настоящего административного регламента, а также их персональная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение   
своих обязанностей закрепляются в их должностных инструкциях.

4.3. Решения, принятые в ходе предоставления Услуги,   
могут быть оспорены заявителем в порядке, предусмотренном [разделом 5](#Par255) настоящего административного регламента, Федеральным законом   
от 27.07.2010 № 210-ФЗ, и в судебном порядке.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ,**

**ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СЛУЖАЩИХ,**

**А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА   
И ПРИВЛЕКАЕМЫХ ИМ ОРГАНИЗАЦИЙ, ИХ РАБОТНИКОВ**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц,   
муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ, и привлекаемых   
им организаций и их работников, при предоставлении Услуги   
в досудебном (внесудебном) порядке (далее по тексту – жалоба).

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе   
или в электронной форме:

в Администрацию – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения Администрации, на решение и действия (бездействие) Администрации, Главы МО «Ленский муниципальный район»;

в вышестоящий орган – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения администрации;

к руководителю МФЦ, привлекаемой им организации – на решения   
и действия (бездействие) работника МФЦ, привлекаемой им организации;

к учредителю МФЦ, привлекаемой им организации – на решение   
и действия (бездействие) МФЦ, привлекаемой им организации.

В Администрации, МФЦ, привлекаемой им организации,   
у учредителя МФЦ, привлекаемой им организации, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления Услуги, на сайте Администрации, Едином портале, региональном портале,   
а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений   
и действий (бездействия) Администрации, а также ее должностных лиц регулируется:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

постановлением Правительства Российской Федерации   
от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Администрации МО «Ленский муниципальный район» от 09.10.2014 № 525-н «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации МО «Ленский муниципальный район», ее должностных лиц   
и муниципальных служащих».

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, привлекаемой им организаций,   
их руководителя и (или) работника, 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) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой им организаций,   
их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением   
и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых им организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней   
со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7. 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 Услуги документах,   
возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,   
нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

на территории МО «Ленский муниципальный район»

Главе МО

«Ленский муниципальный район»

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

(Ф.И.О)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя, представителя заявителя)

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(указывается интересующий вопрос о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги)

в связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается причина запроса информации)

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

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

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

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

Даю согласие на обработку своих персональных данных посредством их получения из государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в целях предоставления муниципальной услуги.

Дата Подпись