**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МКУ «СЛУЖБА ЕДИНОГО ЗАКАЗЧИКА»**

**ПРИКАЗ**

11.09.2014 г. № 70

Об утверждении административного регламента

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, руководствуясь  Уставом МКУ «Служба единого заказчика» города  Бородино, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга),  согласно приложению.

2. Разместить указанный регламент на официальном сайте администрации города  Бородино WWW.sibborodino.ru.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания и распространяет свое действие на отношения, возникшие с 01.01.2014 года.

4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

 Директор МКУ

«Служба единого заказчика»                                  Н.А. Лупандина

Соболева В.Д.

4 45 37

**Приложение**

**к приказу от 11.09.2014 № 70**

**Административный регламент**

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

1. **Общие положения**

**1.1. Общие сведения о муниципальной услуге**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «**Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**» (далее – муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Получателями муниципальной услуги являются в соответствии с настоящим административным регламентом физические и юридические лица, органы государственной власти и органы местного самоуправления, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в письменной или электронной форме (далее - заявители).

**1.2.Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальную услугу предоставляетМКУ **«**Служба единого заказчика».

Адрес: 663981, Красноярский край, город Бородино ул. Горького, 6.

График работы МКУ **«**Служба единого заказчика»: понедельник- четверг: с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 15.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

тел.: 8(39168)4-52-73, 8 (39168)4-45-37, 8 (39168) 3-24-65

e-mail: borodino.sez[@mail.ru](mailto:oks@sosnovoborck.ru)

Место оказания услуги:

город Бородино ул. Горького, 6 (кабинет на втором этаже).

Часы приема граждан:

понедельник - четверг: с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 15.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00;

тел. 8(39168) 4-56-27.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги заявители могут получить:

- путём личного обращения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного и почтового информирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем вручения информации лично получателю услуги, направления по почте в т.ч. электронной, в зависимости от запрашиваемого получателем услуги способа предоставления информации.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Письменное обращение, содержание которого не относится к полномочиям МКУ "Служба единого заказчика", в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации направляется для рассмотрения в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением обратившегося лица о переадресации его обращения.

Датой обращения и представления заявления об оказании муниципальной услуги является день его регистрации должностным лицом МКУ «Служба единого заказчика», ответственным за прием документов.

Сроком выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, является дата, поставленная в штампе документа. Срок доставки документов почтовой службой, не входит в срок предоставления муниципальной услуги.

На информационном стенде в местах оказания муниципальной услуги размещается следующая обязательная информация:

- режим работы специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- фамилии, имена, отчества (при наличии), должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

- номера телефонов, адрес электронной почты;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует МКУ «Служба единого заказчика»;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- формы и образцы заявлений на предоставление муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1.Наименование муниципальной услуги:**

**«**Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальнуюуслугу:** МКУ «Служба единого заказчика».

**2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

1). выдача информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (приложение 1 к настоящему Административному регламенту – форма № 1).

2). уведомление об отказе в выдаче документов (приложение 1 к настоящему Административному регламенту – форма № 2).

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги***:* не превышают 30 дней с момента регистрации обращения.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги определены в соответствии с**

- Конституцией Российской Федерации,

- Гражданским кодексом Российской Федерации,

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

- Федеральным законом от 07 июля 2003 года № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве»,

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

-  Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

- Уставом города Бородино и Уставом МКУ «Служба единого заказчика».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.**

**2.6.1**: Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо подать:

1) заявление - по форме согласно приложению 2 к Административному регламенту.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

1) в письменном обращении (заявлении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ - ответ на обращение не дается;

2) текст письменного обращения (заявления) не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МКУ «Служба единого заказчика» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.

- отсутствие информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:**

**составляет не более 30 минут.**

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги** составляет не более 15 минут.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:**

Муниципальная услуга предоставляется в помещении, которое должно соответствовать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Места ожидания должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами.

Визуальная, текстовая информация, размещаемая на информационных стендах, должна быть полной, легко читаемой, размещаться в удобном месте на высоте не более 2 м. от уровня пола.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

* соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги
* отсутствие обоснованных жалоб от заявителей
* достоверность предоставляемой информации, содержащейся в выдаваемых документах
* четкость в изложении информации, содержащейся в выдаваемых документах;
* полнота информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги
* наглядность форм предоставляемой информации
* удобство и доступность получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме** устанавливаются соответствующими нормативными правовыми актами.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме**

**Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры** (Приложение 3 к Административному регламенту - блок-схема 1):

3.1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов (блок-схема 2);

3.2) рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов и подготовка документов (блок-схема 3);

3.3) выдача результата муниципальной услуги:

а) справок и документов(блок-схема 4);

б) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги(блок-схема 5).

**3.1. Приём и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов.**

**1) Основанием для начала** административного действия является поступление обращения заявителя. Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 1.2.

Заявление представляется по выбору заявителя посредством

- личного обращения заявителя

- направления заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении

- в электронном виде

**2) Ответственными за выполнение административного действия** являются сотрудники МКУ «Служба единого заказчика», в чьи должностные обязанности входят функции приёма заявлений.

**3) Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения**

При личном обращении должностное лицо принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии. Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, должностное лицо вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации. Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, распечатывает поступившее заявление, фиксирует факт получения в журнале регистрации и направляет заявителю подтверждение о получении заявления ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Максимальный срок исполнения данного административного действия 30 минут.

**4) Критерии принятия решения**

Если заявление, предоставленное заявителем для получения муниципальной услуги, не соответствует установленным требованиям, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений, дает разъяснение заявителю об имеющихся основаниях для отказа, предлагая написать заявление по установленной форме.

В случае отказа заявителя от доработки документа, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений о предоставлении муниципальной услуги, принимает документ, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При желании заявителя, обратившегося лично, устранить препятствия, прервав подачу документов, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений о предоставлении муниципальной услуги, возвращает документы заявителю.

**5) Результатом исполнения** данного административного действия является направление заявления и приложенных к нему документов должностному лицу для рассмотрения и подготовки документа.

**6) Способом фиксации результата** выполнения административного действия является регистрация заявления в журнале регистрации.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

**3.2. Рассмотрение заявления и представленных документов, подготовка результата услуги**

**1) Основанием для начала** административного действия является поступление заявления и приложенных к нему документов для подготовки документов должностному лицу.

**2) Ответственные за выполнение административного действия**являются сотрудники МКУ «Служба единого заказчика», в чьи должностные обязанности входят функции рассмотрения заявлений.

**3) Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.**

Должностное лицо, ответственное за подготовку информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, рассматривает заявление и приложенные к нему документы, определяет источник информации, необходимой для подготовки ответа, изготавливает документ, удостоверяет его подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

Максимальный срок исполнения действия составляет 25 дней.

**4) Критерии принятия решения**

Если документ или информация, необходимые для подготовки запрашиваемого документа, отсутствует, то должностное лицо принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, изготовляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заверяет его подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

**5) Результатом исполнения** данного административного действия является письменное изложение ответа на запрашиваемую заявителем информацию, который заверяется подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

**6) Способ фиксации результата *–*** регистрация подготовленного документа в журнале регистрации исходящей документации. Дата регистрации и номер исходящего документа отражается на подготовленном документе.

**3.3. Выдача результата муниципальной услуги**

**1) Основанием для начала** административного действия является наличие:

а) подготовленного ответа на запрашиваемую заявителем информацию, заверенного подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

б) подготовленного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заверенного подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

**2) Ответственный за выполнение административного действия:**

являются сотрудники МКУ «Служба единого заказчика», в чьи должностные обязанности входят функции рассмотрения заявлений, подготовка и выдача подготовленных документов (письменный ответ).

**3) Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.**

Должностные лица выдают заявителю подготовленные документы (письменный ответ), заверенные подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 3 рабочих дня.

**4) Критерии принятия решения**

При выдаче документа (уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги) заявителю лично должностное лицо устанавливает личность заявителя и выдаёт документ под роспись заявителя.

При направлении документа (уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги) заявителю по почте, должностное лицо, помещает информацию в конверт и направляет заказным письмом с уведомлением о вручении.

**5) Результатом исполнения**данного административного действия является выдача заявителю:

а) документов (письменного ответа) на запрашиваемую заявителем информацию;

б) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, удостоверенного подписью директора МКУ «Служба единого заказчика» с указанием исполнителя и номера контактного телефона.

**6) Способом фиксации результата**является отметка о получении документа, заверенная личной подписью заявителя, или уведомление о вручении письма заявителю.

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

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами:**

осуществляется директором МКУ «Служба единого заказчика».

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

Контроль подразделяется на: оперативный контроль по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги и плановый контроль.

Оперативный контроль проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МКУ «Служба единого заказчика».

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

Акт подписывается всеми членами комиссии.

**4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги. Ответственность должностных ли, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных правовых актов.

**4.4. Порядок и формы контроля за представлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций**

Заявители вправе направить письменное обращение в адрес главы администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается директором МКУ «Служба единого заказчика».

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты МКУ «Служба единого заказчика». Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом; эффективность предоставления услуги оценивается различными методами, в том числе путем проведения опросов, на основании индикаторов качества услуги; доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением; прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет -адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, теле-, видеопрограмм).

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.**

**5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке. Типовая форма обращения (жалобы)приводится в приложении № 4 к Регламенту.

Контроль деятельности специалистов осуществляет директор МКУ «Служба единого заказчика». С жалобой на действия или бездействие специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, заявители обращаются к директору МКУ «Служба единого заказчика».

 Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

1)  наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя - физического лица, полное наименование заявителя - юридического лица;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть обращения (жалобы);

5) личная подпись и дата подачи обращения (жалобы).

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования :**

1) решение об отказе в приеме заявления на оказание муниципальной услуги;

2) нарушение сроков исполнения обращения (запроса);

3) некорректное поведение должностного лица по отношению к гражданину;

4) некомпетентная консультация, данная должностным лицом гражданину.

**5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения**

Отказ в рассмотрении жалобылибо приостановление её рассмотрения может быть попричине:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

3) если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

4) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалованияявляется выдача заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием получателей услуги (их представителей), которым выдано уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Личный прием проводится в установленные для приема получателей услуги дни и время.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалобы.

**5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель имеет право на получение:

- письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуге, где должны быть указаны причины, послужившие для отказа;

- документов, необходимых для обоснования жалобы, при подаче письменного заявления в учреждение с указанием, какие документы и для чего ему необходимы.

**5.6. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба заявителя на действия (бездействие) директора МКУ «Служба единого заказчика» по решениям, принятым (осуществляемым) специалистами МКУ «Служба единого заказчика» в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, подается Главе города в письменном виде.

Глава города проводит также личный прием заявителей. Личный прием осуществляется по предварительной записи секретарем в кабинете приемной главы города.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием к главе города, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, фамилии, имени и отчестве (при наличии) должностного лица, осуществляющего прием.

Жалоба заявителя на действия (бездействие) главы города в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, подается в прокуратуру города Бородино.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы** не должны превышать 15 дней с момента ее регистрации**.** В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление Главой города сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

По результатам досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги, либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия и бездействие должностных лиц МКУ «Служба единого заказчика», администрации города в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке в Бородинском городском суде, по адресу: 663981, г. Бородино, Красноярского края, ул. Ленина, 6 ( если заявителем выступает физическое лицо) или в Арбитражном суде по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Ленина, 1 ( если заявителем выступает индивидуальный предприниматель или юридическое лицо).

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Форма № 1

|  |
| --- |
| **Муниципальное казенное учреждение «Служба единого заказчика»**  **ИНН/КПП 2445002567/244501001**  **663981, Красноярский край**  **город Бородино ул. Горького, 6**  **Тел. 8 39168 4-52-73; 4 45 37**  [**borodino.sez@mail.ru**](mailto:borodino.sez@mail.ru)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_**  На № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_201\_ г. |

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

кому дается информация

проживающему по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Уважаемый (ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

Директор МКУ

«Служба единого заказчика» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /расшифровка подписи/

подпись

Фамилия исполнителя

Телефон для справок

Форма № 2

|  |
| --- |
| **Муниципальное казенное учреждение «Служба единого заказчика»**  **ИНН/КПП 2445002567/244501001**  **663981, Красноярский край**  **город Бородино ул. Горького, 6**  **Тел. 8 39168 4-52-73; 4 45 37**  [**borodino.sez@mail.ru**](mailto:borodino.sez@mail.ru)  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_**  На № \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_201\_ г. |

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

кому дается информация /фамилия, инициалы/

проживающему по дресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, заявителя)

Информируем Вас об отказе по предоставлении муниципальной услуги по выдаче информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению по причине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(указать причину)

Директор МКУ

«Служба единого заказчика» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /расшифровка подписи/

подпись

Фамилия исполнителя

Телефон для справок

 Приложение  №2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Директору МКУ «Служба единого заказчика» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы

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

проживающего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Заявление**

Прошу выдать мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (указать какую конкретно выдать информацию)

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

( дата) (подпись заявителя) (фамилия, инициалы заявителя)

Приложение  №3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности административных действий (процедур)**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**Условные обозначения**

Начало или завершение административной процедуры

Операция, действие, мероприятие

­

Ситуация выбора, принятие решения

**Блок-схема 1**

**Блок-схема**

**общей последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

Начало предоставления муниципальной услуги: поступление письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте

Рассмотрение заявления о предоставлении

муниципальной услуги и приложенных

к нему документов и подготовка документов

Приём и регистрация заявления

и приложенных к нему документов

Основания для предоставления

муниципальной услуги

нет да

Отказ в предоставлении

муниципальной услуги

и уведомление заявителя

об отказе в предоставлении

муниципальной услуги

Завершение предоставления муниципальной услуги: выдача документов заявителю

Подготовка документов

**Блок-схема 2**

**Блок-схема**

**последовательности действий при приеме документов**

Поступление письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте

Должностное лицо

принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации

и ставит отметку в заявлении о его принятии

Представленные документы в наличии,

соответствуют установленным требованиям

нет да

Должностное лицо уведомляет

заявителя о наличии препятствий

для предоставления

муниципальной услуги

Зарегистрированное заявление и приложенные к нему документы направляются должностному лицу, ответственному за выдачу документа, для рассмотрения и подготовки документа.

да

Заявитель

согласен

Должностное лицо

отправляет документы

на доработку по

устранению недостатков

нет

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений о предоставлении муниципальной услуги, принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки будут препятствовать предоставлению муниципальной услуги

**Блок-схема 3**

**Блок-схема**

**последовательности действий при рассмотрении заявления**

**о предоставлении муниципальной услуги**

Поступление заявления и приложенных к нему документов для подготовки документов должностному лицу

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов рассматривает заявление и приложенные к нему

документы, определяет источник информации, необходимой для подготовки документа

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов,

обращается к документам архива

Источником информации,

необходимой для подготовки документа,

являются дела, хранящиеся

в архиве Администрации

да

Документы

или информация

в архиве

имеются

нет

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, изготавливает документ, удостоверяет его подписью директора МКУ «Служба единого заказчика»

да

нет

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, изготовляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, заверяет его подписью директора МКУ «Служба единого заказчика»

нет

**Блок-схема 4**

**Блок-схема**

**последовательности действий при выдаче документов**

Должностное лицо, ответственное за выдачу), регистрирует подготовленный документ в соответствующем журнале регистрации

Наличие подготовленных документов, удостоверенных подписью директора МКУ «Служба единого заказчика»

Должностное лицо, ответственное за выдачу документов, направляет подготовленный документ заявителю по почте, либо вручает лично под роспись

**Блок-схема 5**

**Блок-схема**

**последовательности действий при принятии решения об отказе**

**в предоставлении муниципальной услуги**

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги,

изготавливает проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направляет

его вместе с заявлением и приложенными документами на рассмотрение директору МКУ «Служба единого заказчика»

Наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Наличие замечаний

по проекту уведомления об отказе

в предоставлении муниципальной

услуги

директор МКУ «Служба единого заказчика»

возвращает проект уведомления о

предоставлении муниципальной услуги

вместе с заявлением и

приложенными

документами должностному

лицу, ответственному

за предоставление

муниципальной услуги

нет да да

нет

Директор МКУ «Служба единого заказчика» удостоверяет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги своей подписью

Приложение  №4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Главе города Бородино

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

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

проживающего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Жалоба**

**Прошу рассмотреть жалобу на действие (бездействие) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** должность, фамилию, инициалы специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы получателя услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия))

**Информацию о принятых мерах по результатам рассмотрения моего сообщения прошу сообщить (направить) мне лично или по почте по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

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

( дата) (подпись заявителя) (фамилия, инициалы заявителя)