

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ГАЛИЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от « 21 » августа 2012 года № 31

с. Берёзовец

**О внесении изменений в постановление администрации Берёзовского  
сельского поселения от 01 июля 2011 года № 26**

В целях приведения муниципального нормативного правового акта в соответствие с действующим законодательством,  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление администрации Берёзовского сельского поселения от 01 июля 2011 года № 26 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области муниципальной услуги «По предоставлению информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг» следующие изменения:

1) административный регламент предоставления муниципальной услуги администрацией Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области «По предоставлению информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг» изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава администрации Берёзовского сельского  
поселения Галичского муниципального района  
Костромской области

С.В. Мельникова

Приложение к постановлению

**Административный регламент предоставления администрацией Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

**Глава 1 . Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления администрацией Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – административный регламент), регулирует отношения, возникающие между администрацией Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области (далее - ОМС) и гражданами, проживающими на территории Берёзовского сельского поселения, в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по информированию граждан о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

**Круг заявителей**

2. Заявителями являются физические лица, обратившиеся в ОМС, предоставляющий муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – муниципальная услуга) с запросом.

От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявителем), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к запросу) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с запросом о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах (в том числе о номере телефона-автоинформатора) ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты приведены в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

4. Информация о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, предоставляется непосредственно по справочным телефонам в ОМС, а также размещается на официальном сайте Галичского муниципального района ([www.rayon.galich.com](http://www.rayon.galich.com)) в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в ОМС, предоставляющий муниципальную услугу,

или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг/описание услуг». ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами ОМС. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- содержание и ход предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;
- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган государственной власти, орган местного самоуправления, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов специалистами ОМС;
- срок принятия ОМС решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых ОМС в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются заявителю по справочным телефонам или при личном обращении при указании даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, а при использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - через раздел «Личный кабинет», после прохождения процедур авторизации.

6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах ОМС, общественных организаций, органов территориального общественного самоуправления (по согласованию);
- на официальном сайте Галичского муниципального района ([www.rayon.galich.com](http://www.rayon.galich.com)) в сети Интернет;
- на портале государственных и муниципальных услуг Костромской области ([www.gosuslugi.region.kostroma.ru](http://www.gosuslugi.region.kostroma.ru));
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

7. Размещаемая информация содержит в том числе:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента с приложениями;
- блок-схему (согласно приложению №2 к административному регламенту);
- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

## **Глава 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

8. Наименование муниципальной услуги - предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области (ОМС).

## **Результат предоставления муниципальной услуги**

10. Результатами предоставления муниципальной услуги является принятие решения:

- 1) о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

11. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем информации о порядке:

- 1) Предоставления ОМС коммунальной услуги в сфере водоснабжения и водоотведения;
- 2) Предоставления ОМС услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда.

## **Общий срок предоставления муниципальной услуги**

12. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждой административной процедуре. При личном обращении граждан, либо по телефону срок предоставления услуги не должен превышать 30 мин. При письменном обращении граждан срок предоставления услуги не должен превышать 10 дней с момента регистрации обращения.

13. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 2 рабочих дня с даты принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги при направлении по почте и посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в день обращения заявителя при личном обращении.

## **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- 1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);
  - 2) Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства РФ), 03.01.2005, № 1 (часть 1, ст. 14);
  - 3) Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822);
  - 4) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006);
  - 5) Федеральным законом от 21 июля 2007 года № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» («Собрание законодательства», 23.07.2007, № 30, ст. 3799);
  - 6) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 140);
  - 7) постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, N 22, ст. 3168);
  - 8) постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего

качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» («Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, N 34, ст. 3680);

9) постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 года № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» («Российская газета», N 214, 23.10.2003 (дополнительный выпуск);

10) настоящим административным регламентом.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

15. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

1) письменное обращение на получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

16. При личном обращении или по телефону документы не требуются.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить**

17. Документы, перечисленные в пункте 15 настоящего административного регламента, могут представляться заявителем самостоятельно в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

18. В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, 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 государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми [актами](#) Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

19. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 3 к настоящему регламенту .

### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

20. Основаниями, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, являются следующие обращения:

- по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
- без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);
- дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти и местного самоуправления, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;
- не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

21. Приостановление муниципальной услуги не предусмотрено.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

22. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствует.

23. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

24. Максимальный срок ожидания в очереди составляет 30 минут.

25. Должен быть обеспечен прием всех граждан, обратившихся в ОМС не позднее чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг**

26. Здание, в котором расположен ОМС, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 15 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу, соответствует санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход в помещение и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями.

В помещении имеется бесплатный туалет для посетителей.

27. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в помещении ОМС.

1) Требования к местам для ожидания.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Помещение ОМС оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и средствами пожаротушения. Вход и выход из здания оборудованы соответствующими указателями.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. Количество мест ожидания составляет 3 места.

2) Требования к местам приема заявителей.

Прием заявителей осуществляется в помещении ОМС.

Прием всего комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов/информации по окончании предоставления муниципальной услуги осуществляются кабинете специалиста ОМС.

Кабинет приема заявителей оборудован информационной табличкой с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед.

Специалисты ОМС обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Каждое рабочее место оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

3) Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещаются в кабинете специалиста ОМС и оборудуются:

информационными стендами;

стульями, столами (стойками);

образцами заполнения документов, бланками запросов и канцелярскими принадлежностями.

Информация на информационных стендах расположена последовательно и логично.

Интернет-сайты ОМС должны:

содержать список регламентированных муниципальных услуг, тексты административных регламентов, приложения к административным регламентам, образцы заполнения запроса и бланки запроса или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

предоставлять пользователям возможность:

- распечатки бланков запроса;

- обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг;

- направления обращения и получения ответа в электронном виде.

### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

32 . Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение возможности направления запроса в ОМС по электронной почте;

3) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Галичского муниципального района;

5) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг.

33. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

### **Глава 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**

33. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие этапы и административные процедуры:

1) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме;

2) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме;

3) публичное информирование заявителей.

34. ОМС осуществляет консультирование как непосредственно при личном обращении заявителей, так и путем направления информации заявителям по почте.

Консультирование может производиться в устной форме и (или) в письменной форме.

35. Последовательность действий специалистов ОМС при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме:

1) основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону в ОМС;

2) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме осуществляет специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование заявителей в устной форме;

3) при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения;

4) время индивидуального консультирования в устной форме при обращении заявителей лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа. Максимальное время представления консультации составляет 30 минут;

5) Специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя на основании личного обращения в устной форме обязан:

– предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, почтовый адрес;

– выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;



– представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в установленные сроки.

6) Специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя по телефону обязан:

- представить ОМС, в которое поступило обращение;
- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предложить абоненту назвать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

– представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом в установленные сроки;

7) Специалисты ОМС, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

8) в случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию ОМС, заявителю сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о его праве и порядке обращения в иные органы, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов;

9) в случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений иных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в ОМС или иные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов ОМС или иного органа;

10) в случае если заявитель не удовлетворен консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в ОМС и сообщаются необходимые реквизиты;

11) конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Последовательность действий специалистов ОМС при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в письменной форме.

1) Требования к письменному обращению лица, необходимые для исполнения муниципальной услуги:

письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ОМС либо фамилию, имя, отчество главы поселения;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица;
- почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись лица;
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Все обращения регистрируются в журнале (приложение 3 к настоящему регламенту).

2) ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом,

совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в иной орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении гражданина 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, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### 36. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги представляется посредством ее опубликования в информационном бюллетене «Сельский вестник» (далее - СМИ), а также по телефону ОМС, электронной почте, интернет-сайту.

Для обеспечения информирования о порядке исполнения муниципальной услуги гражданам представляется следующая информация:

- 1) наименование ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 2) почтовый адрес ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 3) наименования вышестоящих органов, их почтовые адреса;
- 4) адреса официальных интернет-сайтов, электронной почты ОМС;
- 5) номера телефонов ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 6) график (режим) работы ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 7) график приема граждан специалистами ОМС, ответственными за исполнение муниципальной услуги;
- 8) перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется;
- 9) порядок обжалования действий или бездействия специалистов ОМС, исполняющих муниципальную услугу;
- 10) перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

37. Информация об ОМС, исполняющем муниципальную услугу, почтовый адрес, номера телефонов, факса и иная контактная информация об ОМС, приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

38. Специалисты ОМС, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обязаны:

- 1) действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом;
- 2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения лиц, используя информационные ресурсы ОМС, информационно-справочные системы,

нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;

3) корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать заявителя по существу обращений, о порядке исполнения муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим административным регламентом.

39. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, не вправе:

1) представлять лицам недостоверную информацию, информацию, не соответствующую нормативным правовым актам;

2) представлять лицам сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение муниципальной услуги, иных обстоятельств и событий.

40. При исполнении муниципальной услуги специалистами ОМС, ответственными за исполнение муниципальной услуги, представляется следующая информация:

1) о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

2) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере водоснабжения и водоотведения;

3) об организации предоставления населению Поселения услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда;

4) о полномочиях специалистов Администрации поселения;

5) о письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

41. Заявитель на стадии рассмотрения в ОМС его обращения имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать на свое обращение письменный ответ по существу;

– получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов ОМС, исполняющих муниципальную услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

– осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему административному регламенту.

#### **Глава 4. Контроль за исполнением административного регламента**

42. Глава ОМС, осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков административных действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

43. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой ОМС или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

44. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ОМС) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя.

45. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Специалисты ОМС несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях).

В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации", с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Костромской области об административных правонарушениях.

#### **Глава 5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

47. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) должностных лиц ОМС при предоставлении муниципальной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

48. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц ОМС при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

49. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги заявителю;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ ОМС, должностного лица ОМС, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**50.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ОМС. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ОМС, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», портала государственных и муниципальных услуг Костромской области, а также может быть принята при личном приеме.

**51.** Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

5) личную подпись и дату.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**52.** Жалоба, поступившая в ОМС, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОМС, должностного лица ОМС, 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.

**53.** По результатам рассмотрения жалобы ОМС, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОМС, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

**54.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 53 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**55.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное

лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1  
к административному регламенту

**Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах (в том числе номере телефона-автоинформатора) ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты**

№ п/п	Наименование ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	Местонахождение ОМС, организации (фактический адрес)	График работы	Справочные телефоны	Адреса официальных сайтов в сети Интернет, адрес электронной почты
1	Администрация Берёзовского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области	Костромская область, Галичский район с. Берёзовец, ул. Советская дом 5, 157222	понедельник -пятница - 8.00–17.00; перерыв на обед - 12.00 - 13.00; суббота, воскресенье - выходной	т/ф: 8 (49437) 30-577	

Приложение 2  
к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**  
**представления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке**  
**предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

Приложение 3  
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ

Регистрации письменных обращений, поступивших в ОМС

<b>№ документа и дата поступления</b>	<b>Корреспондент</b>	<b>Дата и индекс документа</b>	<b>Наименование или краткое содержание документа</b>	<b>Резолюция, или кому направлен документ</b>	<b>Дата получения документа</b>	<b>Дата контроля, дата исполнения, отметка об исполнении документа</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>