

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Предоставление информации о порядке предоставления**  
**жилищно-коммунальных услуг населению»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

Заявителем для получения муниципальной услуги является физическое или юридическое лицо (далее - заявитель), имеющее намерение получить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Долгое Орловской области

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

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в отделе городского поселения администрации Должанского района Орловской области (далее отдел).

Местонахождение отдела городского поселения администрации Должанского района : 303760 Орловская область п.г.т. Долгое ул. Октябрьская д.6

График работы администрации Должанского района :

понедельник - четверг: с 9.00 до 18.00; пятница- с 9.00 до 16.45;

прием посетителей: понедельник - четверг: с 9.00 до 13.00, с 13.45 до 18.00;

пятница: с 9.00 до 13.00, с 13.45 до 16.45;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: 2-18-98, 2-15-05.

Кроме того, информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещена на информационном стенде отдела городского поселения администрации района, на официальном сайте района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Заявитель вправе обратиться лично или направить письменный запрос по адресу местонахождения администрации района или по электронной почте:

[dolzhr@adm.orel.ru](mailto:dolzhr@adm.orel.ru), а также получить устную информацию позвонив по телефону (48672) 2-18-98. Кроме того, информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить и на официальном сайте Администрации Должанского района в сети Интернет: [www.admindolgan.ru](http://www.admindolgan.ru), а также на информационных стендах отдела городского поселения администрации Должанского района.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об особенностях предоставления муниципальной услуги.

По телефону, при личном либо письменном обращении должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны сообщить исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на получение сведений о порядке предоставления муниципальной услуги, а также о стадии прохождения его заявления.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме проинформировать граждан по интересующим вопросам, произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения

#### **1.4. При предоставлении муниципальной услуги предоставляется следующая информация**

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных

предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- о порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке 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;

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

- об ответственности исполнителя и потребителя;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;

- об особенностях продажи и доставки твердого топлива;

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

- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме.

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

**2.1. Наименование муниципальной услуги:** «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел городского поселения администрации района (далее – администрация района).

Муниципальная услуга предоставляется отделом городского поселения администрации района.

Отдел не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Размещение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в печатных и электронных СМИ.

2.3.2. Обновление информации в случае изменений в нормативно-правовых актах, регламентирующих предоставление жилищно-коммунальных услуг.

2.3.3. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Заявителей по вопросам информирования о предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

2.3.4. Консультирование и рекомендации по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, направленных на восстановление или защиту нарушенных законных интересов Заявителей. Консультирование осуществляется как непосредственно при личном обращении Заявителей, так и путем направления информации Заявителям по почте.

2.3.5. В случае письменного обращения – письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.6. Уведомление Заявителей о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией.

## **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не превышает 15 минут".

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления.

2.4.3. При предоставлении муниципальной услуги сроки прохождения отдельных административных процедур составляют:

- приём и регистрация заявлений:

при устном обращении в ходе личной беседы или по телефону - 15 мин;

почтовым отправлением или по электронной почте - в течение рабочего дня;

- предоставление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги:

в ходе личной беседы или по телефону - до 20 минут;

письменно по почте или в электронной форме – в течение 30 календарных дней.

2.4.4. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, информирует заявителя о завершении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону (если он указан в заявлении) в срок не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

## **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации;

– Жилищным кодексом Российской Федерации;

– Федеральным законом РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 г.

№ 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 г.

№ 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и

пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 г.

№ 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»;

- Постановлением Правительства РФ от 21.07.2008 г. № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

- Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Уставом городского поселения Долгое Орловской области.

- Положением об отделе городского поселения администрации Должанского района

- настоящим административным регламентом.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, предоставляемый заявителем самостоятельно.

Заявление на предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг. Форма бланка заявления прилагается к настоящему административному регламенту (приложение 1).

Заявитель имеет право представить письменный запрос с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Гражданин при обращении лично в администрацию района за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени физического лица его представителем последний представляет надлежащим образом удостоверенную доверенность.

От имени юридического лица запрос подаётся представителем юридического лица, действующим на основании учредительных документов или уполномоченным доверенностью.

2.6.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель вправе предоставить – отсутствует.

## **2.7. Запрещается 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, которые находятся в распоряжении администрации района, государственных органов, иных органов

местного самоуправления и (или) подведомственным им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:**

2.8.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

2.8.2. Наличие в заявлении и приложенных документах (при их наличии) подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

2.8.3. Исполнение документов карандашом.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

При принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю направляется (выдается) уведомление об отказе с указанием причин отказа.

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

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

**2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.**

**2.11.1. Требование к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга**

Помещение, в котором предоставляется услуга оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалистов администрации, осуществляющих функции по предоставлению услуги.

Помещение обеспечено необходимым оборудованием (компьютером, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, стульями и столами.

Вход в здание администрации имеет расширенный проход, позволяющий обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов.

На территории, прилегающей к зданию администрации района, должны быть оборудованы парковочные места для автомобилей. За использование парковочных мест не должна взиматься плата.

Помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

**2.11.2. Требование к местам ожидания.**

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Места ожидания в очереди на получение информации оборудованы стульями. Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания и места для заполнения документов являются так же доступными и комфортными для инвалидов.

### **2.11.3. Требование к местам информирования и информационным материалам.**

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, данные стенды доступны для ознакомления инвалидам.

В здании установлен информационный стенд, на котором содержится следующая информация:

- график работы (часы приема), контактный телефон для справок;
- порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);
- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

### **2.12. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.**

2.12.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации района, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

При личном обращении заявителя должностное лицо администрации района принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В том случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо администрации района может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для получения информации. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы администрации района.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо администрации района подробно, в вежливой форме информирует получателей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же получателю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении обращения по почте, электронной почте, срок ответа по

обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению главы администрации района в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.12.2. В любое время с момента приема заявления и документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении муниципальной услуги. Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата подачи или регистрации заявления и его регистрационный номер.

Информирование получателей о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации района при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится поданное им заявление.

Информация о порядке прохождения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

### **2.13. Показателями доступности муниципальной услуги являются:**

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте Администрации Должанского района.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении муниципальной услуги в сроки, определенные настоящим административным регламентом, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

### **2.14. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:**

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

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

### **2.15. Иные требования, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде**

На сайте Администрации Должанского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Едином портале государственных и муниципальных услуг Орловской области заявителю предоставляется



возможность копирования формы бланка запроса в электронном виде о предоставлении муниципальной услуги для дальнейшего заполнения.

Заявитель может направить запрос на предоставление муниципальной услуги в электронном виде посредством электронной почты.

Гражданин вправе получить муниципальную услугу с использованием универсальной электронной карты, полученной в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### **3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

- 1) Прием заявления и прилагаемых к нему документов и их регистрация;
- 2) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

#### **3.2. Прием заявления и представленных документов.**

а) Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия является обращение заявителя лично или по телефону, по почте, в том числе и в электронном виде, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

б) Ответственным за выполнение административного действия является специалист администрации района.

в) специалист администрации района осуществляет проверку:

- правильности заполнения заявления (при письменном обращении);
- выясняет данные о заявителе (в ходе личной беседы или по телефону).

Максимальный срок выполнения административного действия:

- в ходе личной беседы - 15 минут;
- в ходе телефонного разговора - 15 минут;
- почтовым отправлением или посредством электронной почты - в течении рабочего дня.

г) Критерии принятия решения:

- заявления соответствует предъявляемым требованиям;
- заявление не соответствует предъявляемым требованиям.

д) Результат административного действия:

- заключение о возможности предоставления информации;
- отказ в приёме и регистрации заявления при личном обращении, направление уведомления заявителю в письменном виде, по телефону или электронной почтой (при наличии).

е) Способ фиксации результата:

- регистрация заявления в журнале входящей документации;
- регистрация уведомления об отказе в приёме заявления в журнале исходящей документации.

#### **3.3. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:**

а) Юридическим фактом, являющимся основанием для начала

административного действия является заключение специалист администрации района о возможности предоставления информации.

б) специалист администрации района информирует о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения путём:

- личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте.

Максимальный срок выполнения административного действия:

- при личном обращении, по телефону - до 15 минут;

- письменно и по электронной почте - в течение 30 дней.

в) Результат административного действия:

- предоставление заявителю, в том числе и в электронной форме информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения;

- устное разъяснение об отказе в предоставлении муниципальной услуги или подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги при письменном обращении.

г) Способ фиксации результата:

- подготовленная и подписанная информация регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции;

- информация в устной форме регистрируется в журнале устных обращений и обращений по телефону;

- регистрация уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале исходящей документации.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственным специалистом положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственным лицом.

Текущий контроль исполнения регламента осуществляется главой района.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственным специалистом положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственным лицом проводится путем оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственного исполнителя объяснений причин задержки осуществления административных действий.

Периодичность осуществления текущего контроля осуществляется один раз в десять дней.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста.

Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются плановые и внеплановые проверки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется главой района.

Для проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги может создаваться комиссия, в состав которой включаются сотрудники администрации района, могут быть включены по согласованию депутаты поселкового Совета народных депутатов.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы администрации) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения администрации района.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в полугодие, внеплановые – в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения ответственного специалиста, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором указываются выявленные нарушения (или отсутствие нарушений) и предложения по их устранению, который подписывается главой района, а в случае, если проводится комиссия проверка - всеми членами комиссии.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей главой администрации района решается вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) ответственного специалиста при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновное лицо привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.3. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Должностное лицо администрации района, виновное в нарушении законодательства или настоящего административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

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

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

- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- д) 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации; нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;
- ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалоба рассматривается должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или его должностного лица 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. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.4. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим гражданско-процессуальным и арбитражно-процессуальным законодательством".

5.5. Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальный адрес электронной почты администрации [dolzhr@adm.orel.ru](mailto:dolzhr@adm.orel.ru) или на сайт Администрации Должанского района: [www.admindolgan.ru](http://www.admindolgan.ru).

Приложение 1  
к административному регламенту  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

*Форма заявления  
о предоставлении информации*

Главе администрации  
Должанского района

---

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)  
адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
( указывается полностью)  
\_\_\_\_\_  
( телефон)

Заявление

Прошу предоставить мне информацию в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг населению по вопросу:

---

---

---

---

---

*(излагается суть запроса, тематика, указываются вопросы, на которые  
необходимо получить ответ)*

О принятом решении прошу информировать меня

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(указывается способ информирования)*

Я,

\_\_\_\_\_,  
даю согласие на обработку и использование моих персональных данных и  
данных, содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мною  
документах.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

20 \_\_\_\_\_ год

*(подпись заявителя)*

Приложение 2  
к административному регламенту  
«Предоставление информации о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

**Блок- схема предоставления муниципальной услуги**

