

**ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИ
ВУРНАР РАЙОНĔН
АДМИНИСТРАЦИЙĔ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВУРНАРСКОГО РАЙОНА
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ЙЫШĂНУ

22.10. 2014 г. № 729

Вӑрнар поселокӗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.10. 2014 г. № 729

п. Вурнары

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Градостроительным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ, во исполнение постановления администрации от 29.03.2012 № 227 (изм.31.10.2013г.,28.07.2014г.) «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг» администрация Вурнарского района Чувашской Республики **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Опубликовать настоящее постановление на сайте администрации Вурнарского района Чувашской Республики
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Вурнарского района

Л.Г.Николаев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент администрации Вурнарского района Чувашской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению». (далее - административный регламент) разработан с целью повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги; определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей на предоставление муниципальной услуги.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются юридические и физические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация об органах власти, структурных подразделениях, организациях, предоставляющих муниципальную услугу.

Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется администрацией Вурнарского района Чувашской Республики (далее - Администрация) непосредственно структурным подразделением - отделом строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Вурнарского района (далее – Отдел строительства и ЖКХ), а также Автономным учреждением "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг" Вурнарского района Чувашской Республики (далее АУ "МФЦ").

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.2. Способ получения сведений о местонахождении и режиме работы органов власти, структурных подразделениях, организациях, представляющих муниципальную услугу.

Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях администрации Вурнарского района (429220, Чувашская Республика, Вурнарский район, п. Вурнары, ул. Советская, дом 20) с использованием информационных стендов, а также по телефону, электронной почте, посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте администрации Вурнарского района.

Сведения о месте нахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты АУ "МФЦ" размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте администрации Вурнарского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация об адресах и телефонах должностных лиц администрации Вурнарского района и графике работы содержится в приложении N 1 к настоящему Административному Регламенту.

График личного приема главой администрации Вурнарского района (далее - глава администрации): понедельник с 13-00 до 17-00 часов.

График работы Администрации и структурных подразделений:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00, выходные дни - суббота и воскресенье, а также праздничные дни.

График работы АУ МФЦ Вурнарского района:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08-00 до 20-00; суббота с 08-00 до 13-00, выходные дни - воскресенье, а также праздничные дни.

Сведения о месте нахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты Администрации и его уполномоченных структурных подразделений размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации Вурнарского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанной услуги, заявители могут получить, в том числе с использованием республиканской государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики с Реестром государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики".

1.3.3. Порядок получения информации заинтересованными лицами о предоставлении муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (далее – информация о процедуре) заинтересованные лица, могут получить:

- в устной форме лично или по телефону специалиста отдела строительства и ЖКХ администрации Вурнарского района, специалиста АУ «МФЦ»;
- в письменном виде почтой в адрес главы или заместителя главы администрации Вурнарского района, курирующего предоставление муниципальной услуги;
- на сайте администрации в сети «Интернет», Портале.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о процедуре;
- четкость в изложении информации о процедуре;
- удобство и доступность получения информации о процедуре;
- корректность и тактичность в процессе информирования о процедуре.

Информирование заинтересованных лиц организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной, в зависимости от формы обращения заинтересованных лиц или их представителей.

1.3.4. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (СМИ).

1.3.5. Публичное письменное информирование.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте администрации Вурнарского района, использования информационных стендов.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги в здании администрации Вурнарского района.

На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- адрес администрации Вурнарского района, в том числе адрес Интернет-сайта, номера телефонов, адреса электронной почты, график работы (номера кабинетов), фамилии, имена, отчества должностных лиц администрации Вурнарского района;
- порядок предоставления муниципальной услуги заинтересованным лицам;
- рекомендации по заполнению заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

На официальном Интернет-сайте администрации Вурнарского района размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- рекомендации по заполнению заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

На портале государственных услуг размещена следующая информация о предоставлении муниципальной услуги: общая информация; порядок предоставления; места предоставления; документы; нормативные документы; обжалование.

1.3.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист структурного подразделения администрации Вурнарского района Чувашской Республики, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, где он работает, сообщить заинтересованному лицу адрес здания администрации Вурнарского района Чувашской Республики (при необходимости - способ проезда к нему), режим работы.

Во время разговора специалист структурного подразделения администрации должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц, специалист структурного подразделения администрации проводит личный прием граждан, специалист может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист структурного подразделения администрации, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Специалист структурного подразделения администрации не вправе осуществлять информирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом структурного подразделения администрации при обращении заинтересованных лиц за информацией лично.

Специалист структурного подразделения администрации, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут

При устном обращении заинтересованных лиц лично, специалист структурного подразделения администрации, осуществляющий прием и информирование, дает ответ самостоятельно. Если специалист структурного подразделения администрации не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заинтересованному лицу обратиться с вопросом в письменной форме либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы, и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается заместителем главы администрации Вурнарского района – начальником отдела строительства и ЖКХ.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении).

Ответ направляется в письменном виде в течение 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

1.3.7. Порядок информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги специалистами МФЦ

Порядок взаимодействия специалистов МФЦ по вопросам предоставления муниципальных услуг осуществляется на основании регламента МФЦ и других законодательных актов Российской Федерации и настоящего регламента.

Подробная информация (консультация) по интересующим вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг может быть получена заявителями через специалистов МФЦ как при личном общении, так и по телефону, с помощью электронной почты, через сеть «Интернет», Портал, через информационные терминалы, расположенные в МФЦ.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- нормативно-правовая база, на основании которой предоставляются муниципальные услуги в рамках МФЦ;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, комплектность (достаточность) предоставленных документов;
- источники получения документов, необходимых для оказания услуги;
- требования к оформлению и заполнению заявления и других документов;
- время приема и выдачи документов;
- сроки предоставления услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении услуги;
- перечень оснований для отказа в приеме документов и предоставлении услуги;
- порядок обжалования осуществляемых действий (бездействий) и решений, принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист МФЦ, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения, сообщить заинтересованному лицу адрес МФЦ (при необходимости – способ проезда к нему), график работы МФЦ.

Во время разговора специалист МФЦ должен произносить слова четко. В конце информирования специалист МФЦ, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом МФЦ при обращении заинтересованных лиц за информацией лично.

Специалист МФЦ, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости - с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц специалист осуществляет не более 15 минут.

Специалист МФЦ, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется специалистом МФЦ при обращении заинтересованных лиц в письменной форме или в форме электронного документа.

Ответ на письменное обращение предоставляется в письменной форме по существу поставленных вопросов в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется, в зависимости от выбранного заявителем способа доставки ответа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение 30 календарных дней с даты регистрации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Регулирование тарифов на подключение к системе коммунальной инфраструктуры, тарифов организаций коммунального комплекса на подключение, надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, надбавок к ценам для потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией и осуществляется через структурное подразделение - отдел строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Вурнарского района (далее – отдел строительства и ЖКХ).

В соответствии с заключенным соглашением АУ "МФЦ" осуществляет прием документов заявителей, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

2.2.1. Государственные муниципальные органы и организации участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги отдела строительства и ЖКХ администрации Вурнарского района взаимодействует с:

- АУ «МФЦ»;
- Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Чувашской Республики;
- Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

При письменном или устном обращении заявителя, в том числе по электронной почте, результатом предоставления услуги является получение устных или письменных разъяснений, содержащих следующую информацию:

- о работах по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов;
- о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в течение 10 дней.

Начало срока предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня поступления запроса заявителя и полного комплекта документов, предусмотренных **пунктом 2.6** настоящего регламента, не требующих исправления и доработки.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Жилищным Кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
 - 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»;
 - Уставом Вурнарского района Чувашской Республики.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чувашской Республики для получения муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Муниципальные услуги предоставляются на основании обращения заявителя в Администрацию Вурнарского района при наличии:

- письменное заявление (**приложение №2**);

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.8. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

В случае отказа выдается письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (оригинал, 1 шт.) в течение 5 дней со дня принятия заявления (запроса).

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

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Сроки ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги.

Время ожидания заявителей в очереди при подаче заявления (запроса) для получения муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Время ожидания заявителей при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель представляет документы при подаче заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги:

- лично в администрацию Вурнарского района;
- почтовым отправлением в адрес администрации Вурнарского района;
- в электронной форме в адрес администрации Вурнарского района.

Заявление (запрос) в день получения регистрируется в соответствии с правилами документооборота.

Поступившее в администрацию Вурнарского района заявление (запрос) с соответствующим поручением главы администрации, заместителя главы администрации, курирующего предоставление муниципальной услуги, направляется на рассмотрение и для подготовки соответствующего решения в отдел строительства и ЖКХ.

2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

Вход в здание администрации Вурнарского района оборудован пандусом, а также вывеской с указанием основных реквизитов Администрации на русском и чувашском языках. На местонахождение отдела строительства и ЖКХ указывает соответствующая вывеска.

На прилегающей территории Администрации оборудовано место для парковки автотранспортных средств как для сотрудников Администрации, так и для посетителей.

Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется согласно графику приема граждан должностными лицами Администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Помещение для работы с заявителями должно быть оборудовано в соответствии с требованиями санитарных правил и норм.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет.

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, а также оборудованное информационными стендами, на которых размещены график работы и приема граждан отдела строительства и ЖКХ, номера телефонов для справок, процедура предоставления муниципальной услуги и информация согласно подпункту

Вход в здание МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания и имеют отдельный вход в здание, предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей МФЦ, а также бесплатный туалет для посетителей.

На территории, прилегающей к зданию АУ «МФЦ», расположена бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ.

Помещения МФЦ оборудованы программными и аппаратными средствами, позволяющими осуществить внедрение и обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационной системы МФЦ.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации о муниципальной услуге;
- полнота информирования о муниципальной услуге;
- четкость изложения информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

2.14. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Муниципальная услуга предоставляется через АУ "МФЦ» в соответствии с заключенным соглашением в электронной форме.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исполнение Услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация документов от заявителя;
- рассмотрение письменного обращения заявителя;
- направление письменного обращения по результатам рассмотрения на исполнение по принадлежности;
- подготовка и направление ответа заявителю.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное (очное) обращение, поступление по почте или в электронном виде в администрацию Вурнарского района.

3.3. Должностное лицо администрации Вурнарского района, осуществляющее прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя вместе с приложенными к нему документами (при наличии их у заявителя) и регистрирует его в журнале регистрации.

3.4. При поступлении обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения работнику, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

3.5. После регистрации обращений (запросов) заявителей работник, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение Главе администрации Вурнарского района (иному лицу его замещающему) в день их регистрации.

3.6. Глава администрации Вурнарского района (или лицо его замещающее):

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

3.7. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока исполнения Услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись Главе администрации Вурнарского района (иному лицу его замещающему).

3.8. После подписания ответа на письменное обращение заявителя Главой администрации Вурнарского района (иным лицом его замещающим) сотрудник отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в администрацию района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

В рамках обеспечения исполнения Услуги сотрудники отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации Вурнарского района обеспечивают размещение в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Вурнарского района в сети Интернет сведений, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Вурнарского района.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных настоящим регламентом, по исполнению услуги работниками отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства осуществляется заместителем главы администрации Вурнарского района – начальником отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства.

4.2. Должностное лицо, уполномоченное исполнять услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка, качества ее осуществления.

4.3. Ответственность работника отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства Администрации Вурнарского района закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Контроль полноты и качества исполнения услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Вурнарского района, предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц.

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (осуществляемых) должностными лицами отдела строительства и ЖКХ в ходе предоставления муниципальной услуги.

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 Чувашской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Чувашской Республики, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ администрации Вурнарского района, должностного лица отдела строительства и ЖКХ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных, в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба (претензия) на решения и действия (бездействие), принимаемых (осуществляемых) должностными лицами отдела строительства и ЖКХ, (далее - жалоба) может быть подана устно или по телефону, письменно или в форме электронного документа к главе администрации Вурнарского района, или первому заместителю главы администрации через приемную главы администрации Вурнарского района, а также жалоба может быть направлена по почте, через АУ "МФЦ".

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе личного приема заявителя может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

В письменной жалобе заявителя в обязательном порядке указывают:

- а) предмет обращения;
- б) фамилия, имя, отчество заявителя (либо фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- в) почтовый адрес заявителя;
- г) контактный телефон заявителя;
- д) личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя) и дата.

В случае, если в письменной жалобе не указаны, фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

В случае, если 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, глава администрации принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего обращение, направляется сообщение.

5.2. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня ее регистрации.

В случаях, когда для рассмотрения жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, глава

администрации может продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 5 дней с обязательным извещением об этом заявителя.

В случае поступления жалобы через официальный сайт администрации Вурнарского района, ответ на поставленный в жалобе вопрос рассматривается в течение 15 дней со дня поступления жалобы и размещается на официальном сайте администрации Вурнарского района.

5.3. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией 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 Чувашской Республики, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо Администрации, уполномоченное главой администрации по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту
«Регулирование тарифов на подключение к системе
коммунальной инфраструктуры, тарифов организаций
коммунального комплекса на подключение, надбавок к тарифам
на товары и услуги организаций коммунального комплекса,
надбавок к ценам для потребителей» утвержденному
постановлением администрации Вурнарского района
от _____ 2014. № _____

Сведения о месте нахождения и графике работы администрации Вурнарского района и структурных подразделений администрации Вурнарского района

Администрация Вурнарского района Чувашской Республики

Адрес: 429220, Чувашская Республика, Вурнарский район, пос. Вурнары,
ул. Советская, д.20,
телефон: (83537) 2-52-04,
факс: (83537) 2-55-95

АУ МФЦ Вурнарского района:

Адрес: Чувашская Республика, Вурнарский район, пос. Вурнары, ул. Советская, 20;

Прием посетителей ведется в каб.106.

Контактные телефоны: 8(83537) 2-57-47

Адрес электронной почты: mfc@vurnar.cap.ru

Адрес официального сайта
администрации Вурнарского района – vurnar.cap.ru

Должность	N каб.	Служебный телефон	Электронный адрес
Глава администрации Вурнарского района		8(83537) 2-52-04	vurnar@cap.ru ,
Заместитель главы администрации района - начальник отдела строительства и жилищно-коммунального хозяйства	113	8(83537) 2-53-84	construc1@vurnar.cap.ru

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

Главе администрации Вурнарского района

от _____
(Ф.И.О. гражданина)

проживающего по адресу:

Тел. _____

Заявление

Прошу Вас предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

« _____ » _____ 201__ г

Подпись _____