

РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

KARJALAN TAZAVALDU

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СУОЯРВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

SUOJÄRVEN YMBÄRISTÖN HALLINDO

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

00.00.0000 №

**Об утверждении административного регламента администрации Суоярвского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент администрации Суоярвского муниципального округа по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «Суоярвский район» от 17.12.2015 г. № 790 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Администрацией муниципального образования «Суоярвский район» муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».
3. Разместить настоящее постановление на официальном интернет-портале Суоярвского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования) в газете «Суоярвский вестник».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Окрукову Л.А.

Глава Суоярвского

муниципального округа Р. В. Петров

Разослать: Дело, МКУ «Центр по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами Суоярвского района»

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

 Суоярвского муниципального округа

 от 00.00.0000 года № 000

**Административный регламент**

 **предоставления муниципальной услуги по выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

**1. Общие положения**

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2 Право на получение муниципальной услуги имеют физические лица – граждане, обращающиеся по вопросу выдачи справок и иных документов в сфере ЖКХ, выдача которых относится к полномочиям администрации Суоярвского муниципального округа (далее – Администрация). Муниципальная услуга предоставляется гражданам, в том числе, в целях государственной регистрации прав на недвижимое имущество, в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1997 года № 122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Муниципальная услуга «Выдача справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства».

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

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется:

Администрацией Суоярвского муниципального округа. Ответственным за осуществление муниципальной услуги является Муниципальное казенное учреждение «Центрпо управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами Суоярвского района».

В процессе предоставления муниципальной услуги администрация осуществляет взаимодействие с:

1) Миграционный пункт отделения Министерства внутренних дел Российской Федерации по Суоярвскому району Карелии (по согласованию);

2) с управляющими компаниями;

3) с многофункциональным центром.

**2.3 Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача справок и иных документов в сфере ЖКХ или отказ в выдаче справок на основаниях, оговоренных настоящим регламентом.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней с момента предоставления документов.

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

2.5.1. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Жилищный кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) Устав Суоярвского муниципального округа.

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

2.6.1. Граждане, которым необходимы справки и иные документы в сфере ЖКХ, предоставляют в Уполномоченный орган, или в МФЦ следующие документы:

- заявление (приложение 1 административному регламенту);

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- доверенность на право представлять интересы физического лица (при обращении представителя физического лица с точным указанием полномочий);

 - документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

Предоставляются подлинники документов и их копии.

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

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента, или предоставление документов не в полном объёме;

- предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в письменном виде с указанием причин, послуживших основанием для отказа, в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных** **федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами**

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги**

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам о порядке предоставления муниципальной услуги**

2.12.1. Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование и режим работы организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги.

2.12.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями могут вызвать специалиста Уполномоченного органа с помощью диспетчера Единой дежурно-диспетчерской службы (1-й этаж здания Администрации)

Справочные телефоны Уполномоченного органа, по которым можно получить информацию о предоставляемой муниципальной услуге: 5-16-58,

5-14-05.

2.12.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.12.4. Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются необходимой функциональной мебелью, оргтехникой и телефонной связью.

2.12.5. Для ожидания приема заявителям отводится место, оборудованное стульями.

2.12.6. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, столом, письменными принадлежностями для возможности оформления документов.

2.12.7. Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги должны содержать:

а) информацию, указанную в пункте 1.2 настоящего Административного регламента;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) образец заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение № 1 к настоящему административному регламенту);

г) фамилии, имена, отчества и контактные телефоны работников, оказывающих муниципальную услугу.

2.12.8. Требования к помещениям МФЦ, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

**2.13. Порядок информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги.**

2.13.1. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

а) специалистами непосредственно в помещении администрации;

б) с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»)

г) посредством публикаций в средствах массовой информации, размещения на стендах в помещении администрации.

Контактная информация об администрации:

Почтовый адрес: 186870, г. Суоярви, ул. Шельшакова, д.6

Официальный интернет-портал: <http://suojarvi.ru/>

Адрес электронной почты: suodistrict@onego.ru

График приема заявителей:

 понедельник – четверг с 9 час. 00 мин. до 17 час. 15 мин.,

 пятница - с 9 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.,

 перерыв на обед с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.

 выходные - суббота, воскресенье.

Структурным подразделением администрации, участвующим в предоставлении услуги, является отдел МКУ «ЦУМИ и ЗР Суоярвского района» (далее — Уполномоченный орган), контактные телефоны: 8(81457) 5-16-58, 5-14-05.

2.13.2. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам структурного подразделения, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

- в письменной форме почтой в адрес администрации;

- в письменной форме по адресу электронной почты администрации

- через многофункциональный центр (далее – МФЦ).

2.13.3. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты отдела подробно в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

2.13.4. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги. Специалисты отдела, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов. Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации или лицом, его замещающим, и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.13.5. Сведения, информационные материалы по предоставлению муниципальной услуги, памятки, перечень и формы документов, образцы заявлений размещаются на официальном интернет-портале Суоярвского муниципального округа.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

а) прием и регистрация заявления и приложенных документов;

б) подготовка справки и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, либо отказа в выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

в) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

3.3. Прием и регистрация заявления и приложенных документов.

3.3.1. Обращение заявителя в Уполномоченный орган может осуществляться в очной и заочной форме путем подачи заявления и иных документов.

3.3.2. Очная форма подачи документов – подача заявления и иных документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает заявление и документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

Заочная форма подачи документов – направление заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов по почте, через порталы государственных и муниципальных услуг (функций).

При заочной форме подачи документов заявитель может направить заявление (документы), указанное в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в бумажном виде, в виде копий документов на бумажном носителе, электронном виде (то есть посредством направления электронного документа, подписанного электронной подписью).

Направление заявления в бумажном виде осуществляется по почте (могут быть направлены заказным письмом с уведомлением о вручении).

В МФЦ предусмотрена только очная форма подачи документов.

Направление заявления (документов), указанного в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в электронном виде осуществляется посредством отправления указанных документов в электронном виде через личные кабинеты порталов государственных и муниципальных услуг (функций).

При направлении документов через порталы государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде, днем получения заявления является день регистрации заявления на порталах государственных и муниципальных услуг (функций).

Специалист Уполномоченного органа, МФЦ, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

- устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

- проверяет полномочия заявителя;

- проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6 настоящего административного регламента;

- проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, контактные телефоны, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;

- выдает заявителю уведомление с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов, регистрирует принятое заявление и документы;

- при необходимости изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист Уполномоченного органа, МФЦ, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить заявление.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов специалист Уполномоченного органа, МФЦ, ответственный за прием документов, формирует документы (дело) и передает его специалисту Уполномоченного органа, МФЦ, ответственному за межведомственное взаимодействие.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

Если заявитель обратился заочно, специалист, ответственный за прием документов:

регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в день поступления документов в информационную систему;

проверяет правильность оформления заявления и правильность оформления иных документов, поступивших от заявителя;

проверяет представленные документы на предмет комплектности;

отправляет заявителю уведомление с описью принятых документов и указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов (отказ в принятии документов).

Уведомление направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления заявления и документов, способом, который использовал заявитель при заочном обращении (заказным письмом по почте, в электронном сообщении).

3.3.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.3.4. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (документов).

**3.4.** **Подготовка справки и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, либо отказа в выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является передача в Уполномоченный орган полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

3.4.2. Специалист, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, в течение 1 рабочего дня осуществляет проверку комплекта документов.

Специалист, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, проверяет комплект документов на предмет наличия всех документов, необходимых для представления муниципальной услуги и соответствия указанных документов установленным требованиям.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления муниципальной услуги, специалист Органа, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления муниципальной услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.11настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, по результатам проверки принимает одно из следующих решений:

- подготовить справку или иной документ в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- отказать в выдаче справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.11настоящего административного регламента).

Специалист, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, в двух экземплярах осуществляет оформление справки или иного документа в сфере жилищно-коммунального хозяйства либо решения об отказе в выдаче документов и передает его на подпись руководителю Уполномоченного органа.

Руководитель Уполномоченного органа подписывает справку или иной документ в сфере жилищно-коммунального хозяйства (решение об отказе в выдаче) в течение 1 рабочего дня.

Специалист, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, направляет один экземпляр справки или иного документа в сфере жилищно-коммунального хозяйства (решения об отказе в выдаче) сотруднику Уполномоченного органа, МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю, а второй экземпляр передается в Уполномоченный орган.

3.4.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 28 календарных дней со дня получения из Уполномоченным органом, МФЦ полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

3.4.4. Результатом административной процедуры является принятие Уполномоченным органом решения о выдаче документов или решения об отказе в выдаче документов и направление принятого решения сотруднику Уполномоченным органом, МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

**3.5. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги**

3.5.1. Основанием начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику Уполномоченного органа, МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о выдаче документов или решения об отказе в выдаче документов (далее - документ, являющийся результатом предоставления услуги).

3.5.2. В случае если заявитель изъявил желание получить результат услуги в Органе, при поступлении документа, являющегося результатом предоставления услуги сотрудник Органа, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, информирует заявителя о дате, с которой заявитель может получить документ, являющийся результатом предоставления услуги.

Информирование заявителя, осуществляется по телефону и посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

Если заявитель обратился за предоставлением услуги через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), то информирование осуществляется, также через порталы государственных и муниципальных услуг (функций).

Выдачу документа, являющегося результатом предоставления услуги, осуществляет сотрудник, ответственный за выдачу результата предоставления услуги:

- при личном приеме, под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя, либо

- документ, являющийся результатом предоставления услуги, направляется по почте заказным письмом с уведомлением.

В случае если заявитель изъявил желание получить результат услуги в МФЦ, специалист, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет результат предоставления муниципальной услуги в МФЦ.

Специалист МФЦ, ответственный за межведомственное взаимодействие в день поступления от Уполномоченного органа результата предоставления муниципальной услуги регистрирует входящий документ (результат предоставления муниципальной услуги) и выбранным заявителем способом информирует заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги.

Выдачу документа, являющегося результатом предоставления услуги, осуществляет работник МФЦ*,* ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, при личном приеме заявителя при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, а при обращении представителя заявителя также документа, подтверждающего полномочия представителя, оформляет расписку заявителя в получении результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня принятия Уполномоченным органом решения.

3.5.4. Результатом исполнения административной процедуры является выдача заявителю справки и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента и предоставлением муниципальной услуги**

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляют глава администрации, заместитель главы администрации, начальник и специалист Уполномоченного органа, которые являются ответственными за предоставление муниципальной услуги.

4.2 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.3 Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы администрации) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги).

4.4. Решение о проведении внеплановой проверки принимает глава администрации или уполномоченное им должностное лицо администрации. Цель внеплановой проверки формулируется инициатором ее проведения.

4.5. Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.6. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих и лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Органа в досудебном порядке.

5.2. 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 Республики Карелия муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия, 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 Республики Карелия, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального интернет-портала Суоярвского муниципального округа, порталов государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа, должностного лица Уполномоченного орган 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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, либо муниципального служащего;

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

5.5. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление соответствующие действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. При поступлении жалобы через МФЦ, обеспечивается ее передача по защищенной информационной системе или курьерской доставкой в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При поступлении жалобы через МФЦ, специалист МФЦ регистрирует жалобу в информационной системе МФЦ с присвоением жалобе регистрационного номера и выдает заявителю расписку в получении жалобы, в которой указывается:

- место, дата и время приема жалобы заявителя;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- перечень принятых документов от заявителя;

- фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего жалобу;

- способ информирования заявителя о готовности результата рассмотрения жалобы, выбранный заявителем (смс оповещения, по электронной почте, через личный кабинет, по телефону);

- срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Органом может быть принято одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Республики Коми, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.11. В случае если жалоба (или заявление о прекращении рассмотрения жалобы) подана заявителем в Уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе (или заявлению о прекращении рассмотрения жалобы), в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа направляет жалобу (или заявление о прекращении рассмотрения жалобы) в орган, предоставляющий муниципальную услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы). При этом срок рассмотрения жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы) исчисляется со дня регистрации жалобы (или заявления о прекращении рассмотрения жалобы) в органе, предоставляющем муниципальную услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.13. 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.

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

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

5.16. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

на информационных стендах, расположенных в Уполномоченном органе, в МФЦ;

на официальном интернет-портале Уполномоченного органа, МФЦ;

на порталах государственных и муниципальных услуг (функций);

5.17. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

посредством телефонной связи по номеру Уполномоченного органа, МФЦ;

посредством факсимильного сообщения;

при личном обращении в Уполномоченный орган, МФЦ, в том числе по электронной почте;

при письменном обращении в Уполномоченный орган, МФЦ;

путем публичного информирования.

Приложение 1

к Административному регламенту

«Выдача справок и иных

документов в сфере

 жилищно-коммунального

хозяйства»

Главе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(фамилия, имя отчество заявителя;

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

наименование юридического лица,

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

в лице – должность, ФИО)

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

(адрес проживания; местонахождения)

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

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Лист № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Всего листов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1. ЗАЯВЛЕНИЕ*Главе ОМСУ* | 2. Заполняется специалистом органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги2.1. Порядковый № записи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.2. Количество: документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_/ листов из них \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.3. Ф.И.О. специалиста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2.4. Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ г.время \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 1.1. Прошу предоставить мне: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 2. СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ (ПРЕДСТАВИТЕЛЕ) |
| Фамилия |  |
| Имя |  |
| Отчество |  |
| Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ОГРНИП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Полное наименование юридического лица |  |
| ИНН | ОГРН |
| Дата государственной регистрации |  |
| 3. ДОКУМЕНТЫ, ПРИЛАГАЕМЫЕ К ЗАЯВЛЕНИЮ(в ячейках указывается количество листов в документах, прилагаемых к заявлению) |
| 1) |  |
| 2) |  |
| 3) |  |
| 4. АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ ЗАЯВИТЕЛЯ (ПРЕДСТАВИТЕЛЯ) |
|  | Заявитель | Представитель |
| Телефон: |  |  |
| E-mail: |  |  |
| Почтовый адрес: |  |  |

К заявлению приложены следующие документы:

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

**Способ направления результата/ответа**

(лично, уполномоченному лицу, почтовым отправлением, через МФЦ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1) (если в поле «Способ направления результата/ответа» выбран вариант «уполномоченному лицу»):

Ф.И.О. (полностью) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность:

Документ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

реквизиты доверенности (при наличии доверенности): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

2) Почтовый адрес, по которому необходимо направить результат\ответ (если в поле «Способ направления результата/ответа» выбран вариант «почтовым отправлением»):

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

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

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

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

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись заявителя; печать – для юридических лиц)

Приложение 2

к Административному регламенту

«Выдача справок и иных

документов в сфере

 жилищно-коммунального

хозяйства»

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги**

 