

**Администрация Ключевского сельского поселения**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 25.04.2012 г. № 49 - п

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области

**ПОСТАНАВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Омский муниципальный вестник».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения

В.И. Кондрашов

Приложение  
к постановлению Администрации  
Ключевского сельского поселения  
Омского муниципального района  
Омской области  
от 25.04.2012 года № 49 - п

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги «Информирование о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на  
территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального  
района Омской области»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по ее предоставлению на территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

1.2. Правом на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги обладают:

- физическое, юридическое лицо или уполномоченное им лицо;

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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 Ключевского сельского поселения.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

2.2.2. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является специалист Администрации.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги:

- ответ на поставленные в запросе (заявлении) вопросы;
- отказ в рассмотрении запроса (заявления) по существу вопросов.

2.4. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер.

При необходимости получения консультаций по данной услуге заявители обращаются в Администрацию Ключевского сельского поселения.

2.5. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации Ключевского сельского поселения:

– местонахождение: Омская область, Омский район, п. Ключи, ул. Березовая д. 1

– почтовый адрес: 644516, Омская область, Омский район, п. Ключи, ул. Березовая д.1

– адрес электронной почты: [a-ksp@mail.ru](mailto:a-ksp@mail.ru)

– график работы: понедельник-четверг: 8.00- 16.15

пятница: не приёмный день(работа с документами)

обед : 12.00- 13.00

выходные дни: суббота, воскресенье.

(На основании Постановления Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 15.09.2015г. № 123-п).

2.6. Справочный телефон: (3812) 21-78-76.

2.7. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

2.7.2.Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 20 минут.

2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги указаны в п. 1.3. административного регламента.

2.9. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги – запрос (заявление) о

предоставлении информации с указанием наименования органа местного самоуправления куда направляется запрос (заявление), фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового (или электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ, предмета обращения, а также подписи заявителя (при письменном обращении).

2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги – оснований для отказа в приеме документов нет.

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- из содержания заявления невозможно установить, какая именно информация запрашивается, а также невозможно установить адрес заявителя.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут (на основании Постановления Администрации Ключевского сельского поселения №80-п от 02.09.2013г.).

2.14. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги – не более 1 - го дня со дня получения заявления Администрацией Ключевского сельского поселения.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.15.1. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места для ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.15.2. Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.15.3. Помещения для непосредственного взаимодействия специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Места непосредственного приема заявителей должны быть оборудованы стульями.

2.15.4. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- графика приема.

2.15.5. Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных (системы «Консультант плюс»), печатающим и копирующим устройствами.

2.15.6. На информационном стенде, расположенном в здании Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области размещаются следующие сведения:

1) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) текст административного регламента;

3) блок-схему согласно приложению № 2 к административному регламенту;

4) информацию по предоставлению муниципальной услуги.

2.16. Показатели оценки муниципальной услуги:

а) обнаружение настоящего административного регламента в установленном порядке, размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в Администрации Ключевского сельского поселения.

б) Получение услуги в установленные п.2.7. настоящего административного регламента сроки.

в) Бесплатное предоставление муниципальной услуги.

2.16.1. Показатели качества муниципальной услуги:

а) Процент (доля) заявлений на предоставление муниципальной услуги, рассмотренных в течение установленного срока с момента сдачи документов. Показатель определяется как отношение заявлений, рассмотренных без нарушения сроков, установленных настоящим регламентом, к общему количеству поступивших заявлений по данной муниципальной услуге.

б) Доля удовлетворенных жалоб на действие, бездействие, решения, принятые в процессе предоставления муниципальной услуги от общего количества заявлений на предоставление данной муниципальной услуги.

2.16.2 Помещения, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, зал ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. (Изменения внесены на основании Постановления Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 20.03.2017 № 56-п).

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Порядок получения заинтересованными лицами информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- а) в письменной форме на основании письменного обращения;
- б) в устной форме при личном обращении заявителя;
- в) посредством телефонной связи;
- г) посредством электронных ресурсов.

Заявитель может выбрать два варианта получения личной консультации:

- в режиме общей очереди;
- по предварительной записи по телефону. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом получения консультации.

Консультации проводятся в рабочее время. Продолжительность консультирования заявителей при личном приеме в среднем составляет 20 минут, при ответе на телефонный звонок в среднем составляет 10 минут.

2.17.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- 1) предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;
- 2) подача заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявления и документов с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;
- 3) получение заявителем сведений о ходе выполнения и предоставлении муниципальной услуги;
- 4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- 6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

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

3.1.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение Администрацией заявления о предоставлении информации. Заявления, направленные в Администрацию Ключевского сельского поселения почтовым отправлением, электронной почтой или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства. По желанию заявителя при приеме и регистрации заявления на втором экземпляре сотрудник Администрации Ключевского сельского поселения, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии заявления с указанием даты его регистрации. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня. Действие совершается в присутствии заявителя (при личном обращении заявителя) в течение 5 минут.

3.1.2. Рассмотрение заявления и направление его на исполнение.

После регистрации заявление передается в порядке делопроизводства Главе Ключевского сельского поселения. Глава поселения в соответствии со своей компетенцией передает заявление для исполнения работнику Администрации Ключевского сельского поселения. Максимальный срок выполнения действий 3 дня.

3.1.3. Подготовка ответа на заявление.

Основанием для начала процедуры подготовки ответа является получение сотрудником Администрации Ключевского сельского поселения, уполномоченным предоставлять информацию, заявления о предоставлении информации.

Специалист Администрации Ключевского сельского поселения осуществляет формирование требуемой информации. После того как необходимая информация сформирована работником Администрации готовится информационное письмо. Информационное письмо передается на подпись Главе Ключевского сельского поселения. Глава поселения подписывает информационное письмо и передает его на регистрацию. Максимальный срок выполнения всех действий 28 дней со дня регистрации заявления.

3.1.4. Направление информации заявителю.

Уполномоченный специалист Администрации Ключевского сельского поселения осуществляет регистрацию информационного письма. После регистрации информационное письмо направляется заявителю по почте или вручается заявителю (без указания Ф.И.О. заявителя). Максимальный срок выполнения действий 1 день.

3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом Администрации также в устной форме (при личном обращении заявителя). В этом случае срок выполнения административных процедур должен

соответствовать условиям настоящего административного регламента, изложенным в п.2.7.2. и п.2.14.

3.3. Предоставление муниципальной услуги по желанию заявителя осуществляется в электронном виде и обеспечивает возможность: - подачи заявления в электронном виде через электронный адрес Администрации Ключевского сельского поселения в порядке, установленном пунктами 2.9, 2.7.1 настоящего административного регламента; - получения результата муниципальной услуги в электронном виде.

3.3.1. В случае поступления заявления от заявителя в электронном виде по электронной почте административные процедуры осуществляются в порядке, предусмотренном п.п.3.1.1.-3.1.4. настоящего административного регламента.

3.4. Требования к порядку выполнения.

Работники Администрации, ответственные за выполнение перечисленных административных процедур должны соблюдать последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги и сроки их выполнения и несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений указанными лицами (далее – текущий контроль).

4.1.1. Текущий контроль осуществляется Главой Ключевского сельского поселения.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается

Администрацией Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

4.2.3. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

4.2.4. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

1) знание специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

2) соблюдение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, сроков и последовательности исполнения административных процедур;

3) правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных административным регламентом;

4) устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

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

4.3.1. В случае выявления нарушений требований к предоставлению муниципальной услуги, установленных административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностной инструкции.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа Администрации (подведомственной организации), а также должностного лица, муниципального служащего**

5.1. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, должностного лица, специалиста, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также на решения, принимаемые такими органами и лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте.

5.2. Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются:

обращение заявителя лично с жалобой в письменной (устной) форме; поступление жалобы в письменной форме по почте.

5.3. При подаче жалобы заявитель вправе получить в Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

о месте нахождения Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области;

сведения о режиме работы Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области;

о графике приема заявителей Главой Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области;

о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

о сроке рассмотрения жалобы;

о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) органа, должностного лица, специалиста, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.4. При обращении заявителя с жалобой в устной форме, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать сроков, установленных действующим законодательством.

5.6. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

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, 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. (На основании Постановления

Администрации Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 20.07.2015 № 99-п).

К жалобе заявитель вправе приложить копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства. В этом случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.7. Порядок рассмотрения жалобы, основания для отказа в рассмотрении жалобы.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), наименование юридического лица (для юридических лиц), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи, Глава Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить письменно заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем письменно сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), наименование юридического лица (для юридических лиц) и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Ключевского сельского поселения Омского муниципального района Омской области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется письменно.

В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Глава Ключевского сельского поселения принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении, о чем заявителю дается письменный ответ.

Приложение № 1  
к административному  
регламенту по предоставлению  
муниципальной услуги «Информирование  
о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг населению»

Главе администрации  
Ключевского  
сельского поселения  
от

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

почтовый адрес:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

телефон:

Заявление

**Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно –  
коммунальных услуг населению на**

\_\_\_\_\_

(квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение,  
иной объект)

\_\_\_\_\_

расположенное по  
адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(заключение договора с обслуживающей организацией, заключение договора социального  
найма, выкуп объекта, либо иная цель предоставления  
информации)

\_\_\_\_\_

Информацию получу \_\_\_\_\_  
(лично по почте)

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

ПОДПИСЬ

Приложение № 2  
к административному  
регламенту по предоставлению  
муниципальной услуги «Информирование  
о порядке предоставления жилищно-  
коммунальных услуг населению»

Блок-схема  
последовательности административных процедур  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

