

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИВЕНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 декабря 2017г.
г. Ливны

№ 449

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Жилищным кодексом РФ, Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании постановления администрации Ливенского района от 7 декабря 2011 года № 370 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ливенского района», постановления администрации Ливенского района от 1 ноября 2011 года № 338 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг, оптимизации и регламентации процессов по их оказанию, повышения эффективности взаимодействия администрации Ливенского района с заявителями при оказании муниципальных услуг, администрация Ливенского района постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации Ливенского района от 29 февраля 2012 года № 46 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление администрации Ливенского района от 22 августа 2013 года № 303 «О внесении изменений в постановление администрации Ливенского района от 29 февраля 2012 года № 46 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление администрации Ливенского района от 20 мая 2016 года № 220 «О внесении изменений в постановление администрации Ливенского района от 29 февраля 2012 года № 46 «Об утверждении административного регламента

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

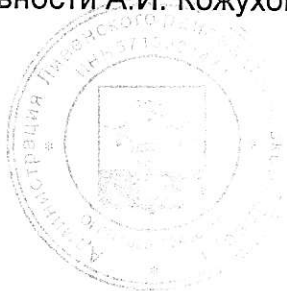
- постановление администрации Ливенского района от 5 сентября 2017 года № 294 «О внесении изменений в постановление администрации Ливенского района от 29 февраля 2012 года № 46 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Управлению организационной и правовой работы администрации Ливенского района (Н.А. Болотская) обеспечить обнародование настоящего постановления на официальном сайте администрации Ливенского района Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района по координации производственной деятельности А.И. Кожухова.

Глава района



Ю.Н. Ревин

Приложение к постановлению
администрации Ливенского района
от 11 декабря 2017 г. № 449

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

1.1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Ливенского района, должностных лиц администрации Ливенского района.

Административный регламент разработан с целью повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителем о предоставлении муниципальной услуги являются физические или юридические лица (далее - заявитель).

1.2.2. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в администрации Ливенского района (далее также - администрация района) в отделе жилищно-коммунального хозяйства управления по строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Ливенского района (далее – отдел ЖКХ), расположенном по адресу: 303857, Орловская область, город Ливны, улица Курская, дом 14, 1 этаж, кабинет № 18.

Заявитель вправе обратиться лично или направить письменный запрос по адресу местонахождения администрации района или по электронной почте: livr@adm.orel.ru, а также получить устную информацию, позвонив по телефону (48677) 2-27-73.

Кроме того, информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить и на официальном сайте администрации Ливенского района Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.adm-livr.ru.

Адрес местонахождения администрации района: 303857, Орловская область, город Ливны, улица Курская, дом 14.

График работы администрации района: ежедневно, кроме субботы и воскресенья. Часы приема с 8:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

Телефон приемной главы администрации района: (48677) 2-19-73.

Факс администрации района: (48677) 2-27-73, 2-17-86.

Информационное обеспечение осуществляется непосредственно начальником отдела ЖКХ.

1.3.2. В предоставлении муниципальной услуги участвуют следующие органы, организации:

1) отдел города Ливны и Ливенского района многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области (далее также - отдел МФЦ) и его территориально обособленные структурные подразделения (офисы) (далее также - ТОСП МФЦ).

Отдел МФЦ расположен по адресу: 303850, город Ливны, улица Дзержинского, д. 92а.

График работы отдела МФЦ: понедельник - четверг с 8.00 до 18.00 часов, пятница с 09:00 до 20:00, суббота с 09:00 до 14:00.

Телефон начальника отдела МФЦ: (48677) 2-02-59.

Телефон центра телефонного обслуживания: (4862) 511-000.

Веб-сайт многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области: <http://mfc-orel.ru>.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ:

№ п/п	Наименование муниципального образования (адрес ТОСПа)	Приемный день Часы приема
1.	Беломестненское сельское поселение сл. Беломестное, ул. Воронежская, д. 17	вторник с 09:00 до 17:00 четверг с 09:00 до 13:00
2.	Вахновское сельское поселение д. Вахново, ул. Центральная, д. 44	четверг с 09:00 до 17:00
3.	Галическое сельское поселение с. Успенское, ул. Мильшина, д. 17	среда с 09:00 до 17:00
4.	Дутовское сельское поселение д. Семенихино, ул. Школьная, д. 1а	четверг с 09:00 до 13:00
5.	Здоровецкое сельское поселение д. Здоровецкие Выселки, ул. Центральная, д. 71	четверг с 09:00 до 17:00
6.	Казанское сельское поселение с. Казанское, ул. Чечеткиной, д. 1	вторник с 09:00 до 13:00
7.	Козьминское сельское поселение с. Козьминка, ул. Центральная, д. 28	среда с 09:00 до 17:00
8.	Коротышское сельское поселение с. Коротыш, ул. Молодежная, д. 1	четверг с 09:00 до 13:00
9.	Крутовское сельское поселение с. Крутое, ул. Комсомольская, д. 1	понедельник - пятница с 09:00 до 17:00
10.	Лютовское сельское поселение д. Гремячий Колодезь, ул. Центральная, д. 5а	среда с 09:00 до 13:00
11.	Речицкое сельское поселение с. Речица, ул. Центральная, д. 51	вторник с 09:00 до 13:00

12.	Сергиевское сельское поселение с. Сергиевское, ул. Пентюхова, д. 15	вторник с 09:00 до 13:00
-----	--	-----------------------------

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в отделе ЖКХ при личном обращении;
- посредством телефонной связи;
- посредством почтовой связи, в том числе электронной почты;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации Ливенского района, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>) (далее также - Единый портал);
- на информационных стендах отдела ЖКХ администрации Ливенского района.

1.3.4. Справочные телефоны, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- в отделе ЖКХ: (48677) 2-27-73;
- в отделе МФЦ: (48677) 2-02-59. В центре телефонного обслуживания МФЦ Орловской области: (4862) 511-000.

1.3.5. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Орловской области, муниципальных правовых актов Ливенского района, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- место нахождения, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты отдела ЖКХ;
- процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- форма заявления о предоставлении муниципальной услуги и образец ее заполнения;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленные законодательством;
- блок-схема предоставления муниципальной услуги;
- текст регламента (извлечения - на информационных стендах; полная версия - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; полный текст регламента можно получить, обратившись к специалисту отдела ЖКХ).

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист отдела ЖКХ в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещении отдела МФЦ осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги

посредством Единого портала, заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.7. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального сайта администрации Ливенского района в сети «Интернет» с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Ливенского района.

Организационно-техническое обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляет управление по строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Ливенского района.

2.2.2. Органам, предоставляющим муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных решением Ливенского районного Совета народных депутатов от 27 декабря 2011 года № 7/75-РС «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией Ливенского района и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг администрацией Ливенского района».

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

1) предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) мотивированный отказ в предоставлении заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется в течение 30 календарных дней с момента регистрации заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. В случае подачи заявителем заявления, через многофункциональный центр срок предоставления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению исчисляется со дня передачи многофункциональным центром такого заявления в администрацию Ливенского района.

Срок передачи отделом МФЦ или ТОСП МФЦ заявления в администрацию Ливенского района определяется в соответствии с соглашением о взаимодействии.

2.4.2. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, информирует заявителя о завершении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону или электронной почте (если эта информация указана в заявлении).

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

- 1) прием и регистрация заявлений:
 - при устном обращении в ходе личной беседы - до 15 минут;
 - почтовым отправлением или по электронной почте - в течение рабочего дня;
- 2) предоставление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги:
 - в ходе личной беседы или по телефону - до 15 минут;
 - письменно по почте или в электронной форме - в течение 15 календарных дней;

3) срок запроса документов в государственных органах, органах местного самоуправления, подведомственных организациях – запрос документов не предусмотрен.

4) срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению осуществляется в течении 30 календарных дней с момента регистрации заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. В случае подачи заявителем заявления, через многофункциональный центр срок предоставления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению исчисляется со дня передачи многофункциональным центром такого заявления в администрацию Ливенского района;

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс РФ;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральный закон от 7 декабря 2011 года № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральный закон от 3 июня 2009 года № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»;
- Постановление Правительства РФ от 29 июля 2013 года № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ»;
- Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления

коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»;

- Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание 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»;

- Постановление Правительства РФ от 21 июля 2008 года № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

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

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

2.6.1.1. Для получения разрешения на строительство заявитель в администрацию Ливенского района, представляет:

1) заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.6.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе предоставить: отсутствует.

2.6.3. Не допускается требовать от заявителя представление других документов кроме документов, истребование которых у заявителя допускается в соответствии с подпунктом 2.6.1. пункта 2.6. настоящего административного регламента. Документы, предусмотренные подпунктом 2.6.1. пункта 2.6. настоящего административного регламента, могут быть направлены в электронной форме.

2.7. Способы получения заявителями формы заявления о предоставлении муниципальной услуги

Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- у специалиста отдела ЖКХ;
- в отделе МФЦ или ТОСП МФЦ;
- на официальном сайте администрации Ливенского района, на Едином портале.

2.8. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги представляется заявителем по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе указать способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

- представление других документов, кроме документов, истребование которых у заявителя допускается в соответствии с подпунктом 2.6.1. пунктом 2.6. настоящего административного регламента;

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

- представление документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации района, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

основания для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов законодательством, регулирующим предоставление муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) непредставление определенных пунктом 2.6 настоящего административного регламента документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

2) запрашиваемая информация не относится к вопросам о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3) содержание заявления о предоставлении муниципальной услуги не поддается прочтению;

4) в заявлении о предоставлении муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен результат предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе обратиться повторно за предоставлением муниципальной услуги.

2.12. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.13. 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами Ливенского района:

муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

2.13.1. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы:

взимание платы за предоставление муниципальной услуги, которая является необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги: 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

заявление заявителя, в том числе поданное в отдел многофункционального центра, регистрируется в день поступления заявления с указанием даты и времени поступления заявления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов:

2.16.1. Требование к зданию, помещению, в которых предоставляется муниципальная услуга

Кабинет отдела ЖКХ, в котором происходит непосредственное предоставление муниципальной услуги, размещается на 1 этаже нежилого здания, расположенного по адресу: 303857, город Ливны, улица Курская, дом 14, кабинет № 18. Кабинет оборудован информационной табличкой.

Кабинет обеспечен необходимым оборудованием (компьютером, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, стульями и столами.

Предоставление муниципальной услуги гражданам-инвалидам (далее - инвалидам) производится по их желанию по месту жительства инвалида или в здании администрации Ливенского района на первом этаже в помещении «Зал заседаний» (далее - помещение), расположенном на первом этаже в холле здания по адресу: 303857, город Ливны, улица Курская, дом 14.

Для предоставления муниципальной услуги по месту жительства инвалида такой гражданин вправе обратиться в администрацию Ливенского района Орловской области с соответствующей просьбой по телефону: 8 (48677) 2-15-69, по электронной почте: livr@adm.orel.ru или иным доступным для него способом.

В здании администрации обеспечивается создание инвалидам, в том числе слепым (слабовидящим), глухим (слабослышащим), передвигающимся с помощью кресел-колясок, условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- обеспечена возможность беспрепятственного входа в здание, помещение и выхода из него. Вход в здание оборудован кнопкой вызова, подход к помещению - пандусом. Вход в здание, помещение оборудован расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски. Инвалиду при входе в здание, помещение и выходе из него оказывается помощь. Площадь помещения для индивидуального приема инвалида (на одно рабочее место) составляет более 12 кв. м;

- обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалида по территории администрации, на первом этаже здания администрации, в помещении и разворота кресел-колясок в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью ассистивных и вспомогательных технологий;

- работники администрации района, осуществляющие непосредственное предоставление муниципальной услуги, осуществляют сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, ознакомление инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги;

- допускается участие при предоставлении муниципальной услуги сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- обеспечен доступ на территорию администрации Ливенского района, в здание, помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

Обеспечена транспортная доступность инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги:

- на прилегающей к зданию территории оборудовано место для парковки автотранспортных средств инвалидов. За использование парковочных мест плата не взимается;

- соблюдены условия территориальной доступности к зданию, обеспечена пешеходная доступность от остановок общественного транспорта к зданию;

- предусмотрена возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание при необходимости с помощью сотрудников администрации Ливенского района;

- проводится информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

Помещения оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Требования к местам ожидания

Места ожидания для предоставления муниципальной услуги находятся в холле первого этажа здания администрации Ливенского района и соответствуют комфортным условиям для заявителей. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания для инвалидов находятся в холле первого этажа здания администрации Ливенского района и соответствуют комфортным условиям для заявителей-инвалидов. Места ожидания для инвалидов оборудованы стульями.

2.16.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Место для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги (стол), информационный стенд с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - места информирования), расположены на первом этаже в холле здания администрации района в стороне от входа. Места информирования хорошо видны со стороны входа и различимы слабовидящими посетителями. Расположение мест информирования обеспечивает свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников, имеется возможность разворота кресел-колясок.

По обращению инвалида возможно дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, звуков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

На информационном стенде содержится следующая информация: административный регламент; график приема заявителей; порядок получения консультаций; порядок информирования заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги; сведения об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов напечатаны удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркнуты.

Обеспечивается предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и

обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления услуги, доступности ее предоставления.

В кабинете отдела ЖКХ содержится информация о порядке предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур; перечни и формы документов для заполнения, образцы заполнения документов; перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.17. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги

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

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

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут, время консультирования может быть увеличено при необходимости более детального консультирования.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы администрации Ливенского района Орловской области.

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

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

При получении обращения по почте, электронной почте срок ответа по обращению не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.17.2. С момента приема заявления и документов заявитель в любой момент, согласно графику работы администрации Ливенского района и отдела МФЦ, имеет право на получение сведений о прохождении муниципальной услуги. Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата подачи или регистрации заявления и его регистрационный номер.

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

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

Информация о порядке прохождения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.18. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте администрации Ливенского района.

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

2.19. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- 2) соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации Ливенского района, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

2.20. Иные требования, в том числе особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в отделе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между администрацией Ливенского района и отделом МФЦ, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

На официальном сайте администрации Ливенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Едином портале государственных и муниципальных услуг заявителю предоставляется возможность копирования формы бланка заявления в электронном виде о предоставлении муниципальной услуги для дальнейшего заполнения.

2.21. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Виды электронных подписей, использование которых допускается при обращении за получением муниципальной услуги, и порядок их использования устанавливаются постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

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

3.1. Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту и включает в себя:

1) прием и регистрация заявления заявителя, определение ответственного специалиста и передача ему заявления для рассмотрения;

2) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

3) выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.1.1. Прием и регистрация заявления заявителя, определение ответственного специалиста и передача ему заявления для рассмотрения:

основанием для приема заявления о предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя (его представителя).

Критерий принятия решения о приеме и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги: наличие соответствующего заявления.

Заявление оформляется по форме, установленной в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги в отдел ЖКХ может осуществляться в очной и заочной форме.

Очная форма подачи документов - подача заявления о предоставлении муниципальной услуги лично заявителем или его представителем. При очной форме подачи заявления заявитель подает заявление в бумажном виде, то есть заявление установленной формы, сформированное на бумажном носителе.

Заочная форма подачи документов - направление заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте, через Единый портал.

При заочной форме подачи заявления заявитель может направить заявление о предоставлении муниципальной услуги, а также заявление в бумажном виде или в электронном виде (то есть посредством направления электронного документа) через личный кабинет Единого портала.

При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте днем получения заявления является день поступления корреспонденции в администрацию Ливенского района.

При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги через Единый портал, в электронном виде днем получения заявления является день регистрации заявления на Едином портале.

Электронное сообщение, отправленное через личный кабинет Единого портала, идентифицирует заявителя, является подтверждением выражения им своей воли.

Заявитель должен представить оригинал документа, удостоверяющего личность, при первом посещении отдела ЖКХ, в том числе при получении результата муниципальной услуги.

При отсутствии у заявителя заполненного бланка заявления о предоставлении муниципальной услуги или неправильном его заполнении специалист отдела ЖКХ оказывает помощь заявителю в заполнении заявления.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать трех календарных дней.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в журнале входящих документов.

В случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги через отдел МФЦ, ТОСП МФЦ результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления специалистом МФЦ в автоматизированной информационной системе МФЦ.

Заявление заявителя, в том числе поданное через многофункциональный центр, регистрируется в день подачи заявления в книге регистрации заявлений граждан с указанием даты и времени подачи заявления. В случае представления документов через многофункциональный центр расписка в получении документов выдается многофункциональным центром.

3.1.2. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Данная административная процедура предполагает выполнение всех необходимых действий по выявлению оснований для принятия решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в соответствии с требованиями действующего законодательства регламентирующего деятельность по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению.

Критерием принятия решений при рассмотрении документов является соответствие заявления требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом.

При установлении наличия оснований для отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, специалист отдела ЖКХ, ответственный за рассмотрение документов, готовит мотивированный отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В случае соответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, специалист отдела ЖКХ, ответственный за рассмотрение документов, готовит решение о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Результатом административной процедуры и способом ее фиксации являются принятие решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированный отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок выполнения административной процедуры составляет двадцать четыре календарных дня.

3.1.3. Выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Администрация Ливенского района осуществляет выдачу или направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Если способ выдачи указан в заявлении, то выдача осуществляется таким способом.

В случае представления заявления о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению через многофункциональный центр, документ, подтверждающий принятие решения, направляется в многофункциональный центр, если иной способ его получения не указан заявителем.

Результатом административной процедуры и способом ее фиксации являются выдача (направление) заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо мотивированного отказа в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Срок выполнения административной процедуры составляет три рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником управления по строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Ливенского района в отношении должностных лиц отдела ЖКХ, а также путем проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений, лицо, указанное в подпункте 4.1.1 настоящего административного регламента, дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляется лицом, указанным в подпункте 4.1.1 настоящего административного регламента, а также первым заместителем главы администрации по координации производственной деятельности и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения административного регламента осуществляются не реже чем раз в два года.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя, поступившему в администрацию Ливенского района, на действия (бездействие) должностных лиц. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные

проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.2.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и законодательством о муниципальной службе.

За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, заявитель, права и законные интересы которого нарушены, уведомляется в письменной форме.

4.2.4. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворительности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и действия (бездействие) администрации Ливенского района или должностных лиц отдела ЖКХ при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Предметом жалобы является решение или действие (бездействие) администрации Ливенского района или должностных лиц отдела ЖКХ по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям, установленным статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами Ливенского района для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами Ливенского района 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами Ливенского района;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской

Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами Ливенского района;

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме начальнику управления по строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Ливенского района. Жалобы на решения, принятые начальником управления по строительству, подаются в администрацию Ливенского района.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта администрации Ливенского района: www.adm-livr.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, 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 (при наличии печати) 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Ливенского района в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Ливенского района Орловской области (www.adm-livr.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего раздела, 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, на решения и действия (бездействие) администрации Ливенского района и ее должностных лиц, может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию Ливенского района в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Ливенского района, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, утвержденных постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Жалоба, поступившая в администрацию Ливенского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа администрации Ливенского района, должностного лица администрации Ливенского района, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на должностных лиц отдела ЖКХ рассматривается начальником Управления по строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Ливенского района Орловской области.

Жалоба на начальника управления по строительству рассматривается первым заместителем главы администрации района по координации производственной деятельности.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9 настоящего административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрении органе.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.12. Администрация Ливенского района обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, официальном сайте администрации Ливенского района Орловской области, Едином портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- д) формирование и представление ежеквартально в администрацию Ливенского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.13. Жалоба, поступившая в администрацию Ливенского района, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. В случае обжалования отказа администрации Ливенского района, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с ч. 7 ст. 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Ливенского района принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом администрации Ливенского района 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами администрации Ливенского района, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы администрация Ливенского района принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.7 настоящего административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации Ливенского района.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.18. Администрация Ливенского района отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе по тому же предмету 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.

5.19. Администрация Ливенского района 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.

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

Главе администрации Ливенского района
Ю.Н. Ревину

От _____
Ф.И.О. заявителя

почтовый (юридический) адрес, телефон, факс)

Заявление
о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению

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

(излагается суть вопроса, тематика, указывается вопросы, на которые необходимо получить ответы)

Способ выдачи информации: _____

Подпись лица, подавшего заявление:

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(дата) (подпись) (расшифровка подписи заявителя)

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

БЛОК-СХЕМА

