АДМИНИСТРАЦИЯ

ШИПИЦЫНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.02.2014 № 8

с. Шипицыно

О внесении изменений в административные

регламенты предоставления муниципальных

услуг

В соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации исполнения государственных и муниципальных услуг», п.4.3 постановления Правительства Новосибирской области от 12.08.2013 № 349-п, Уставом Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Внести в административный регламент исполнения муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, утвержденный постановлением администрации Шипицынского сельсовета от 14.11.2013 №72 следующее изменение:

пункт 2.10. изложить в следующей редакции:

«2.10. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги - не более 15 (пятнадцати) минут».

2.Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Шипицынско-го сельсовета Венгеровского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте администрации Шипицынского сельсовета.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Шипицынского сельсовета

Венгеровского района Новосибирской области Л.П.Якобчук

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Шипицынского сельсовета

Венгеровского района

Новосибирской области

от 14.11.2013 № 72

Административный регламент исполнения муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

(с изменениями от 24.02.2014)

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования данного административного регламента являются сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной  услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению  (далее -  муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), и их представители (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Адрес и контактный телефон администрации Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области (далее – администрация):

Новосибирская область, Венгеровский района, с.Шипицыно, ул.Ленина,55

тел. (383) 69-42-274

факс (383) 69-42-274

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: shipicino.vengerovo.ru

1.3.2. Информация о месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты администрации размещаются на официальном  сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в федеральной государственной информационной системе Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), (далее - Единый портал) или на региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.54gosuslugi.ru) (далее - региональный портал).

1.3.3. Администрация осуществляет прием документов, указанных  в п. 2.6.1 данного административного регламента  в соответствии со следующим графиком:

    понедельник      9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    вторник             9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    среда                 9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    четверг              9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    пятница              9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 15.00.

Управление осуществляет консультацию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в соответствии со следующим графиком:

    понедельник      9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    вторник             9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    среда                 9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    четверг              9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 16.00;

    пятница              9.00 - 11.00, 11.20- 12.30, 13.30 - 15.00.

1.3.4. Адреса официальных сайтов   в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

 Информация по вопросам предоставления услуги, а также информирование о стадии, результатах рассмотрения документов, предоставляется:

- по телефонам Управления;

-по письменным обращениям в адрес администрации;

- при личном обращении в Управление;

- по электронной почте;

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- на информационных стендах Управления;

- на Едином портале либо региональном портале ;

- через МФЦ (при наличии ).

1.3.5. Информация, размещаемая на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на порталах государственных и муниципальных услуг  и информационных стендах, обновляется по мере ее изменения.

1.3.6. Для обеспечения удобства и доступности информации, размещаемой на информационных стендах Управления, стенды располагаются на уровне глаз стоящего человека, при изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14.

1.3.7. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется при  письменном, устном обращении. Письменный ответ подписывается Главой  Новосибирского района Новосибирской области (далее - Глава) или заместителем Главы администрации  (далее - заместитель Главы), содержит фамилию и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, может направляться в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При устном обращении содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Письменное обращение, а также устное обращение, требующее дополнительной проверки, поступившее в адрес администрации, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов (в том числе в электронной форме) на получение информации, необходимой для рассмотрения обращения, документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава или заместитель Главы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.8. При консультировании по телефону сотрудники администрации в соответствии с поступившим запросом предоставляют в вежливой (корректной) форме необходимую информацию в рамках поступившего вопроса.

Ответ на телефонный звонок также должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

1.3.9. При необходимости проверки представленной заявителем информации сотрудник назначает другое удобное для заявителя время для консультации, с учетом пожеланий заявителя.

Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от заявителя, сотрудник предлагает заявителю направить в администрацию письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией, непосредственно управлением ЖКХ, строительства и транспорта.

Операторы МФЦ (при наличии) осуществляют прием, регистрацию, обработку заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и передачу данных документов в информационные системы, используемые для предоставления услуги, а также получение от органа результата предоставления услуги для дальнейшей выдачи заявителю

2.3. Описание результата предоставления услуги:

1) при принятии решения о предоставлении муниципальной услуги – информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

2) при принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги – уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

 2.4. Срок  предоставления услуги - 30  календарных дней со дня регистрации надлежащим образом  оформленного обращения и прилагаемых к нему документов (по необходимости).

Срок выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуг, в администрации (в случае, если заявитель желает забрать результат предоставления муниципальной услуги) составляет 30 календарных дней. В случае если заявитель не явился за результатом оказания муниципальной услуги в установленный срок, документ являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется заявителю почтой (если в обращении указан адрес заявителя) либо направляется в архив в установленном порядке.

Срок направления документа, являющегося результатом предоставления услуги, составляет 2 рабочих дня.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- - Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Российская газета», № 1, 12.01.2005);

- Законом  РФ от 27.04.1993 N 4866-1  «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Собрание законодательства РФ», 18.11.2002, № 46, ст. 4532);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 2003, № 202);

- Федеральный закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» ("Российская газета", N 292, 31.12.2004);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», N 95, 05.05.2006);

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст.4179, Парламентская газета, Специальный выпуск, 03.08.2010);

-Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 38, 20.09.2010, ст.4823);

- Уставом Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области от 14.09.2010г.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

По выбору заявителя Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы представляются одним из следующих способов:

  -непосредственно в администрацию в бумажном виде;

  -направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, в этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке; подлинники документов не направляются;

  -в форме электронного запроса на оказание муниципальной услуги или в сканированной форме,  а также необходимый пакет документов (первичные или электронные копии документов, составленные на бумажных носителях) в электронной форме (в сканированной форме) направляется с использованием Единого портала либо регионального портала.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в орган, оказывающий услугу, заявителем предоставляются  следующие документы:

-заявление об оказании муниципальной услуги, согласно приложению № 1 к данному административному регламенту;

В случае если документы подает представитель заявителя, дополнительно предоставляются:

- документ, удостоверяющий личность представителя заявителя (копия и оригинал для сличения);

- надлежащим образом оформленный документ, подтверждающий полномочия представителя (копия).

2.6.2. Документы и информация, запрашиваемые, в том числе в электронной форме по каналам межведомственного взаимодействия, находящиеся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, но которые заявитель может самостоятельно представить,

- отсутствуют.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, за исключением документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента.

2.6.4. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, документы, необходимые для получения данных услуг, а также  документы, получаемые  в результате оказания данных услуг, которые предоставляются заявителем:

 -отсутствуют.

2.6.5. Все документы подаются на русском языке, либо должны иметь заверенный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

2.6.6. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы предоставляются непосредственно оператору МФЦ (при наличии) в бумажном виде

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренные действующим законодательством:

 - невозможность установления содержания представленных документов;

- представленные документы исполнены карандашом.

2.8. Орган, оказывающий услугу, отказывает заявителю в предоставлении услуги в случаях:

-подачи заявителем письменного заявления об отказе в предоставлении муниципальной  услуги.

 2.9. Услуга оказывается бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги - не более 15 (пятнадцати) минут.

Время ожидания заявителя в очереди при получении результата оказания услуги - не более 30 (тридцати) минут.

В соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, время ожидания заявителя в очереди должно быть сокращено к 2014 году до 15 (пятнадцати) минут.

2.11. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов осуществляется:

-при подаче, непосредственно, в бумажном виде – в момент приема документов;

-при направлении заявления и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении – в день получения письма;

-при направлении электронного запроса на оказание услуги с использованием Единого портала либо регионального портала – в день получения запроса.

2.12. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя места для ожидания, и получения информации,  заполнения необходимых документов, приема заявителей и которые:

-соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности;

-оборудованы  доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

Вход в помещения должен быть оборудован пандусами и парапетами для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными способностями здоровья, использующих кресла-коляски,  также должен быть обеспечен беспрепятственный доступ инвалидов с собаками-проводниками.

Присутственные места оборудуются:

- стендами с информацией для заявителей об услуге;

- вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений;

- средствами оказания первой медицинской помощи.

Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей;

- места для ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

- места для ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и изменения справочных сведений;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, в том числе  письменными принадлежностями.

Требования к местам приема заявителей:

Выделяются специальные помещения для приема заявителей - кабинеты для приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалисты обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование и место нахождения органа, оказывающего услугу;

- режим работы;

- телефонный номер для справок.

2.13. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

  возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,  Единого портала и регионального портала;

 предоставление заявителю информации о сроках предоставления муниципальной услуги;

 пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания, в котором оказывается услуга;

 наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, в информационных ресурсах администрации, на Едином портале, региональном портале, в средствах массовой информации, предоставление указанной информации по телефону муниципальными служащими;

 возможность подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде с помощью  Единого портала и регионального портала;

 наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

 отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их представителям).

2.14. Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно с 01.01.2013 года в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления государственной услуги через Единый портал либо региональный портал. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме.

2.15. Предоставление муниципальной услуги возможно на базе МФЦ (при наличии). В этом случае заявитель представляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы и получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ. Оператор МФЦ, получив представленный заявителем пакет документов, регистрирует документы в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для рассмотрения специалистом администрации сельсовета, ответственным за регистрацию поступивших документов, в информационную систему «МАИС». Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию сельсовета курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией сельсовета. После принятия администрацией сельсовета решения о предоставлении услуги результат предоставления муниципальной услуги направляется в МФЦ для выдачи заявителю. Заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (сканированные копии), могут быть направлены в администрацию сельсовета через Единый портал государственных и муниципальных услуг в случае, если заявитель имеет доступ к «Личному кабинету» на Едином портале. Направление заявления и необходимых документов осуществляется заявителем в соответствии с инструкциями, размещенными на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления муниципальной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме

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

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

3.1.1. Прием документов;

3.1.2. Рассмотрение документов;

3.1.3. Принятие решения;

3.1.4. Выдача результата оказания муниципальной услуги;

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной  услуги приводится в Приложении № 2 к данному административному регламенту.

3.3. Основанием для начала административной процедуры приема документов является поступление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в орган, оказывающий услугу.

В случае предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), оператор МФЦ, ответственный за прием документов, регистрирует их в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для регистрации специалистам администрации сельсовета, ответственным за прием и регистрацию документов в информационной системе «МАИС». Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию сельсовета курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией сельсовета. Заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направленные в виде электронных копий операторами МФЦ, подлежат рассмотрению в том же порядке, что и соответствующие заявления и документы, представленные заявителем в традиционной форме

3.3.1. Для получения услуги заявитель представляет в приемные дни в порядке живой очереди в  орган, оказывающий  услугу, заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, или направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо подает заявление и документы через сервис «Личный кабинет» на Едином портале либо региональном портале.

Специалист по приему заявления, в ходе приема документов:

  -устанавливает предмет обращения;

  -устанавливает личность заявителя путем ознакомления с  оригиналом документа, удостоверяющего личность, либо личность и полномочия представителя заявителя путем ознакомления с  оригиналом документа, удостоверяющего личность, и доверенностью (при личном обращении заявителя или его законного представителя);

- принимает документы и выдаёт заявителю опись полученных документов.

3.3.2. Специалист, ответственный за прием документов, регистрирует запрос заявителя  в используемой муниципальной информационной системе  (далее – система).

3.3.3. В случае направления заявителем запроса на оказание услуги и пакета документов  по почте в орган, оказывающий услугу,  отправляет заявителю уведомление о получении органом, оказывающим услугу, запроса на оказание услуги и  пакета документов, в котором указывается регистрационный  номер и дата регистрации документов. Принятый запрос регистрируется в системе.

3.3.4.  Запрос направляется через систему начальнику управления. Заявка на оказание муниципальной услуги и пакет документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, передаются начальнику Управления.

3.3.5. В случае направления запроса на оказание услуги и пакета документов  в орган, оказывающий услугу, через Единый портал либо региональный портал, запрос на оказание услуги и пакет документов поступает в канцелярию Администрации, откуда поступает начальнику Управления через систему.

3.3.6. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 (один) рабочий день.

3.4. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление зарегистрированного заявления и пакета документов начальнику управления.

3.4.1. Начальник Управления из числа сотрудников назначает ответственного исполнителя за рассмотрение документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Фамилия, имя и отчество ответственного исполнителя, его телефон сообщаются заявителю по его письменному или устному обращению.

3.4.2. При направлении заявителем документов, указанных в п. 2.6.1. данного административного регламента, в электронной форме (в сканированном виде), через Единый  портал либо региональный портал, специалист в течение дня, в который ему поступили документы и запрос на оказание услуги,  направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием данных документов, а также направляет заявителю информацию об адресе и графике работы органа, оказывающего услугу, в который необходимо представить (направить по почте) документы (за исключением заявления о предоставлении муниципальной услуги), направленные в электронной форме (сканированном виде), для проверки их достоверности.

3.4.3.  В ходе проверки документов специалист

- рассматривает представленные документы;

- определяет суть вопроса, заданного заявителем, и готовит на него письменный ответ.

3.4.4. Специалист, осуществляющий рассмотрение документов, в ходе исполнения административной процедуры может подготовить Уведомление об отказе в оказании муниципальной услуги в случаях, указанных в п. 2.8. данного административного регламента.

3.4.5. Результатом административной процедуры является подготовка проекта письменного ответа на обращение заявителя или уведомления  об отказе в предоставлении услуги и передача их  Главе или  заместителю Главы.

3.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 18 (восемнадцать) рабочих дней.

 3.5. Основанием начала  административной процедуры принятия решения является передача согласованного с начальником Управления проекта письменного ответа на обращение заявителя или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги главе или  заместителю Главы.

Глава или  заместитель Главы   подписывает письменный ответ на обращение заявителя или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 (три) рабочих дня.

3.6. Основанием для начала административной процедуры выдачи результата оказания муниципальной услуги является подписание ответа на обращение заявителя или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.1. Ответственный специалист в день подписания передает подписанный ответ на обращение заявителя или уведомление об отказе в предоставлении услуги в канцелярию администрации.

3.6.2. Сотрудники канцелярии в течение 2 (двух) рабочих дней уведомляют заявителя  о результате оказания услуги,  а также о времени и месте, где его необходимо забрать результат.

3.6.3. Выдача результата предоставления услуги осуществляется согласно расписанию работы органа, в который заявитель обращался за предоставлением услуги.

3.7. Информацию в свободном доступе о порядке получения услуги, в том числе в электронной форме заявитель может получить на Едином портале либо региональном портале.

3.8. Подача заявителем  запроса на оказание услуги в электронной форме и приложения к нему иных документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги, осуществляется согласно инструкциям, размещенным на Едином портале либо региональном портале.

3.9. Сведения о ходе выполнения запроса на оказание услуги в электронной форме заявитель может получить через сервис «Личный кабинет». Вход в сервис «Личный кабинет» осуществляется согласно указаниям, расположенным на Едином портале либо региональном портале.

4.0. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), возможно направление результата предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, из которого поступила заявка, для выдачи заявителю.

4.1. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), заявитель может получить сведения о ходе ее исполнения посредством call-центра МФЦ и sms-информирования

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется заместителем главы, начальником управления.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации нормативных правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной  услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений. Плановые и внеплановые проверки проводятся в соответствии с приказом  Главы или заместителя Главы.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений при принятии решений и совершении действий в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за несоблюдение и неисполнение положений правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной услуги посредством контроля размещения информации на сайте, письменного и устного обращения в  адрес администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение, поступившее в адрес администрации, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

-нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов, не предусмотренных административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены административным регламентом;

-затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной административным регламентом;

-отказ администрации, должностного лица администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной форме лично или направить жалобу по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), либо регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.54.gosuslugi.ru](http://www.54.gosuslugi.ru)). Жалоба также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в администрацию. Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения:

- специалистов администрации – Главе Шипицынского сельсовета;

- Главы Шипицынского сельсовета – Совету депутатов Шипицынского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области.

5.3. Жалоба должна содержать:

-наименование администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

-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;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего;

-доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

-личную подпись заявителя и дату.

5.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

-о местонахождении администрации;

-сведения о режиме работы администрации;

-о графике приема заявителей Главой сельсовета,   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 в администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица администрации.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, в который подана жалоба, принимает одно из следующих решений:

-удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено административным регламентом, а также в иных формах;

-отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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.

5.9. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации направляется в течение семи дней со дня ее регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.10. Порядок рассмотрения жалобы заявителя, основания для отказа в рассмотрении жалобы:

-в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и 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, а также членов его семьи, должностное лицо 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 и почтовый адрес поддаются прочтению;

-если в жалобе заявителя 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, должностное лицо вправе принимать 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 уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу;

-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.

5.11. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.12. Заявители вправе обратиться с заявлением об оспаривании решения, действий (бездействия) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, в суд по месту его жительства или по месту нахождения  администрации, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

5.13. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

-три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

-один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе органа, оказывающего услугу, вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

5.14. Подсудность дела по соответствующей жалобе юридических лиц,  а также сроки обращения с жалобой в суд, определяются в соответствии с процессуальным законодательством Российской Федерации.».