**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КУРСКАЯ ОБЛАСТЬ МЕДВЕНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ АМОСОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 05.03.2013 года № 24-па

**О внесении изменений в постановление Администрации Амосовского сельсовета Медвенского района от 05.12.2011 года № 130 «Об утверждении административных регламентов»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с внесенными изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», Администрация Амосовского сельсовета Медвенского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Внести в постановление Администрации Амосовского сельсовета Медвенского района от 05.12.2011 года № 130 «Об утверждении административных регламентов» следующие изменения:

**1.1.** В административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» следующие изменения:

1. раздел 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги»:

дополнить пунктами 2.9-2.12 следующего содержания:

«**2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

**2.10.** **Срок и порядок регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги - в течение 15 минут с момента его поступления.

**2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, возможность получения в МФЦ**

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две основные группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности входят:

время ожидания при предоставлении муниципальной услуги, график работы органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

место расположения органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги;

В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

степень сложности требований, которые необходимо выполнить для получения муниципальной услуги,

достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

наличие различных каналов получения муниципальной услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов по предоставлению муниципальной услуги.

В группу количественных показателей оценки качества предоставления муниципальной услуги входят:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги,

количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

К качественным показателям предоставления муниципальной услуги относятся:

точность выполняемых обязательств по отношению к Заявителю, культура обслуживания (вежливость, этичность) Заявителя; качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство).

Услуга может быть предоставлена на базе ОБУ «МФЦ».

**2.12. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.12.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется предоставление Заявителям информации о муниципальной услуге и о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.12.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме размещается на официальном сайте Администрации Амосовского сельсовета Медвенского района Курской области в сети «Интернет».

2. раздел 5 изложить в прилагаемой редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Порядок досудебного обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой 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 Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.1.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые должностным лицом в ходе предоставления муниципальной услуги обратившись в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме к Главе Амосовского сельсовета Медвенского района Курской области.

5.1.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Амосовского сельсовета Медвенского района Курской области, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.1.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые должностным лицом в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента (далее – жалоба).

5.1.4. В письменной жалобе указывается:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо полное 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.1.6. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

в жалобе не указаны фамилия Заявителя, направившего обращения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст жалобы не подается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсу, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

жалоба повторяет текст предыдущего обращения, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В случае поступления такой жалобы Заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.1.7. Обращения Заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.1.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.1.7 настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.10. 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.

5.1.11. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия) должностных лиц органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги в судебном порядке, установленном нормами действующего законодательства.

5.2. Порядок судебного обжалования

Действия (бездействия) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в соответствии с главой 25 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации, а в случае, если спор подведомствен арбитражному суду, то в соответствии с главой 24 Арбитражно-процессуального кодекса Российской Федерации.».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Амосовского сельсовета в сети "Интернет".

Глава Амосовского сельсовета Т.В. Иванова