**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЫСОКОЯРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 29.12.2012 г.  | с. Высокий Яр |  № 145 |

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

В целях реализации мероприятий по разработке и утверждению регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), в соответствии с пунктом 15 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Постановления № 55 от 08.06.2011 г. «Об утверждении административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», № 70 от 30.05.2012 года «О внесении изменений в Постановление Администрации Высокоярского сельского поселения от 08.06.2011 № 55 «Об утверждении административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» - отменить.

3. Назначить ответственным специалистом за предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» специалиста Аникину О.В.

4. Обеспечить размещение настоящего постановления на сайте администрации Высокоярского сельского поселения, в месте предоставления муниципальной услуги, в специально отведенных местах для обнародования.

5. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Высокоярского

сельского поселения С.С. Брунгард

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден Постановлением от 29.12.2012 г № 145  |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги на территории

Высокоярского сельского поселения

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

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - Регламент) разработан в целях оптимизации и доступности муниципальной услуги предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий должностных лиц Администрации Высокоярского сельского поселения при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Высокоярского сельского поселения от 21.10.2010 г. № 342 «О разработке административных регламентов, предоставления муниципальных услуг и исполнение муниципальных функций в электронном виде в Высокоярском сельском поселении».

**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

3. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

4. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Высокоярского сельского поселения (далее – Администрацией поселения).

Процедура предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченным специалистом Администрации поселения (далее - специалистом).

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

а) при устном обращении (по телефону, личный прием) - устный ответ;

б) при письменном обращении - письменный ответ, направленный через почту России;

в) при обращении в электронном виде (по электронной почте, через официальный сайт Администрации Высокоярского сельского поселения Бакчарского района Томской области – соответственно ответ по электронной почте и информация на странице сайта

6. Срок предоставления муниципальной услуги:

а) при устном обращении (по телефону, личный прием) – 15 минут;

б) в случае письменного запроса в 30- дневный срок с даты поступления запроса в Администрацию;

в) при обращении в электронном виде (по электронной почте, на официальный сайт Администрации Высокоярского сельского поселения Бакчарского района Томской области) в течение 11 дней 20 минут со дня получения электронной почты, открытия сайта.

7. Муниципальная услуга предоставляется на основании:

 Гражданского кодекса Российской Федерации;

Федерального закона РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закона Томской области от 11.01.2007 N 5-ОЗ "Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления".

Постановления Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

Устава муниципального образования «Высокоярское сельское поселение» Бакчарского района Томской области;

Положения об установлении тарифов на услуги муниципальных унитарных предприятий и учреждений муниципального образования «Высокоярское сельское поселение», утвержденное решением Совета Высокоярского сельского поселения от 27.10.2006 № 62;

Положения о порядке сбора и вывоза мусора и бытовых отходов муниципального образования «Высокоярское сельское поселение, утвержденное решением Совета Высокоярского сельского поселения от 27.10.2006 № 63;

8.  Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации заявителем предоставляется лично или направляется почтовым отправлением, электронной почтой, через сайт запрос о предоставлении информации (приложение № 1).

В запросе указываются сведения о заявителе, в том числе:

а) фамилия, имя, отчество физического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

б) сведения о документах, уполномочивающих представителя физического лица подавать от их имени запрос;

в) подпись заявителя, при подаче запроса в письменной форме.

9. Перечень оснований для отказа в приеме документов:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) в запросе не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на запрос, номер телефона, по которому можно связаться с заявителем);

в) невозможность прочесть запрос;

г) отсутствует подпись заявителя в письменном запросе.

10. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) основания, перечисленные п.9 настоящего Регламента;

б) запрашиваемая заявителем информация не относится к информации предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

11. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги- 30 минут.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги предусмотрен при письменном обращении и составляет до 20 минут.

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

14.1. Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу.

14.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается на втором этаже здания.

14.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы:

а) рабочие места сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудованы мебелью, компьютерами и оргтехникой, в наличии канцелярские товары;

б) средствами пожаротушения и средствами оказания первой медицинской помощи;

в) местами общего пользования (туалетными комнатами);

14.4. Места ожидания оборудованы стульями, скамьями.

 14.5. Для посетителей оборудованы письменные столы с ручкой и бумагой.

 14.6. Места предоставления муниципальной услуги соответствуют установленным санитарным требованиям и оптимальным условиям работы сотрудников.

**15. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.**

15.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Администрации поселения:

Администрация поселения расположена по адресу: Томская область, Бакчарский район, с. Высокий Яр, ул. Центральная д.26

Почтовый адрес для направления письменных запросов и документов: 636225, Томская обл., Бакчарский район, с. Высокий Яр, ул. Центральная д.26

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование | График работы:  | Часы приема граждан,  | Справочные телефоны, номера кабинетов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Администрация Высокоярского сельского поселения | понедельник - четверг: с 09.00 до 17.15; пятница:с 09.00 до 17.00; перерыв на обед**:** с 13.00 до 14.00 | понедельник-четверг: с 09.00 до 13.00, пятница: с 09.00 до 13.00,  | (838-249)-38-143 (управляющий делами) |
| 2 | Специалист Администрации поселения | понедельник - четверг:с 8.00 до 17.00;пятница:с 8.00 до 17.00;перерыв на обед:с 13.00 до 14.00 | понедельник- четверг:с 08.00 до 13.00 | (838-249)-38-143специалист  |

15.2. Адрес официального сайта Администрации Высокоярского сельского поселения, содержащий информацию о предоставлении муниципальной услуги, адрес электронной почты Администрации поселения:

а) адрес электронной почты Администрации Высокоярского сельского поселения: vsp.06@mail.ru

б) официальный сайт Администрации Высокоярского сельского поселения Бакчарского района в сети Интернет http://www.spvyar.tomsk.ru: раздел «Муниципальные услуги».

15.3.Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- времени приема и выдачи документов; о ходе исполнения муниципальной услуги;

* сроков предоставления муниципальной услуги;
* порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

15.4. Информирование заявителей об исполнении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном общении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 15.3. настоящего порядка;

- информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, размещенных в коридоре помещения Администрации поселения.

15.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, наименование организации, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица Администрации, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главой Высокоярского сельского поселения. Ответ на письменные обращения дается в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

15.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне исполняемых муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы администрации;

- перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги;

При изменении условий и порядка исполнения муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "ВАЖНО".

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

16. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении получателя муниципальной услуги (по телефону, личный прием).

 а) основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя о предоставлении информации к специалисту поселения;

б) специалист, ответственный за предоставление информации, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель и определяет, относится ли указанный запрос к информированию о предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

в)  специалист, ответственный за предоставление информации отвечает на поставленные заявителем вопросы о предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

г) максимальное время предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут;

д) результатом выполнения административной процедуры является предоставление получателю устной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

17. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении получателя муниципальной услуги.

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

а) прием и регистрация поступивших запросов;

б)  рассмотрение представленных запросов и документов;

в) доведение поступившего запроса до исполнителя;

г) предоставление информации на запрос либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

17.2. Прием и регистрация поступивших запросов.

а) основанием для начала административной процедуры является получение Администрацией поселения запроса о предоставлении муниципальной услуги в виде почтового отправления, личной сдаче запроса;

б) при получении запроса должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации поселения, регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает его Главе Высокоярского сельского поселения в день поступления запроса;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 20 минут;

г) результатом выполнения административной процедуры является регистрация поступившего запроса;

 д) результат фиксируется в Книге регистрации заявлений граждан в электронном виде.

17.3.Рассмотрение представленных обращений и документов.

а) основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса и документов;

б) Глава Высокоярского сельского поселения в течение дня, следующего за днем поступления запроса, рассматривает запрос, дает поручение и направляет должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Администрации поселения, запрос и документы для вручения исполнителю муниципальной услуги;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 1 день;

г) результатом выполнения административной процедуры является виза Главы Высокоярского сельского поселения;

д) результат фиксируется в запросе.

17.4. Доведение поступившего запроса до исполнителя.

а) основанием для начала административной процедуры является виза Главы Высокоярского сельского поселения;

б) в день поступления запроса с резолюцией Главы Высокоярского сельского поселения к специалисту ответственному за делопроизводство, он вносит запись в Журнал регистрации заявлений граждан фамилию, имя , отчество исполнителя и доводит до исполнителя копию запроса под роспись. Оригинал хранится у специалиста, ответственного за делопроизводство;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры 1 день;

г) результатом выполнения административной процедуры является вручение запроса исполнителю;

д) результат фиксируется на оригинале запроса.

17.5. Предоставление информации на запрос либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

а) основанием для начала административной процедуры является вручение запроса под роспись уполномоченному специалисту.

В случае если запрос не содержит (или содержит не в полном объеме) сведения, наличие которых необходимо для предоставления муниципальной услуги либо, запрашиваемая заявителем информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, специалист подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление) с указанием оснований отказа, перечисленными в п.10 настоящего Регламента;

б) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за предоставление информации, подготавливает информацию в течение 20 календарных дней со дня поступления запроса в Администрацию поселения и представляет на подпись Главе Высокоярского сельского поселения;

в) Глава Высокоярского сельского поселения подписывает ответ на запрос либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение 2 календарных дней;

г) специалист (исполнитель) готовит ответ на запрос в 3-х экземплярах, регистрирует его в течение дня в соответствии с установленными правилами делопроизводства. Один экземпляр ответа отправляется его заявителю, второй экземпляр передается управляющему делами для снятия с контроля исполнение запроса, третий экземпляр находится у исполнителя;

д) ответ либо уведомление могут быть выданы заявителю лично под роспись, либо отправлены почтой;

е) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 25 дней со дня поступления запроса;

ж) результатом административной процедуры по предоставлению информации на запрос является направление заявителю информации либо уведомления об отказе в ее предоставлении;

з) результат фиксируется в Книге учета исходящей корреспонденции на бумажном носителе.

18. Предоставление муниципальной услуги при обращении получателя муниципальной услуги в электронном виде.

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

а) прием и регистрация поступивших запросов;

б)  рассмотрение представленных запросов и документов;

в) доведение поступившего запроса до исполнителя;

г) предоставление информации на запрос либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

18.2. Прием и регистрация поступивших запросов.

а) основанием для начала административной процедуры является открытие и получение по электронной почте, через официальный сайт Администрации Высокоярского сельского поселения запроса о предоставлении муниципальной услуги специалистом, ответственным за делопроизводство;

б) при получении запроса должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации поселения, регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает его Главе Высокоярского сельского поселения в день поступления запроса;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 11 дней 20 минут;

г) результатом выполнения административной процедуры является регистрация поступившего запроса;

 д) результат фиксируется в Книге регистрации заявлений граждан в электронном виде.

18.3.Рассмотрение представленных обращений и документов.

а) основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса и документов;

б) Глава Высокоярского сельского поселения в течении дня, следующего за днем поступления запроса, рассматривает запрос, дает поручение и направляет должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Администрации поселения, запрос и документы для вручения исполнителю муниципальной услуги;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 1 день;

г) результатом выполнения административной процедуры является виза Главы Высокоярского сельского поселения;

д) результат фиксируется в запросе.

18.4. Доведение поступившего запроса до исполнителя.

а) основанием для начала административной процедуры является виза Главы Высокоярского сельского поселения;

б) в день поступления запроса с резолюцией Главы Высокоярского сельского поселения к специалисту ответственному за делопроизводство, он вносит запись в Журнал регистрации заявлений граждан фамилию, имя, отчество исполнителя и доводит до исполнителя копию запроса под роспись. Оригинал хранится у специалиста, ответственного за делопроизводство;

в) максимальный срок выполнения данной процедуры 1 день;

г) результатом выполнения административной процедуры является вручение запроса исполнителю;

д) результат фиксируется на оригинале запроса.

18.5. Предоставление информации на запрос либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

а) основанием для начала административной процедуры является вручение запроса под роспись уполномоченному специалисту.

В случае если запрос не содержит (или содержит не в полном объеме) сведения, наличие которых необходимо для предоставления муниципальной услуги либо, запрашиваемая заявителем информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, специалист подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление);

б) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за предоставление информации, подготавливает информацию в течение 5 календарных дней со дня поступления запроса в Администрацию поселения и представляет на подпись Главе Высокоярского сельского поселения;

в) Глава Высокоярского сельского поселения подписывает ответ на запрос либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение 2 календарных дней;

г) специалист (исполнитель) готовит ответ на запрос в 2-х экземплярах, регистрирует его в течение дня в соответствии с установленными правилами делопроизводства. Один экземпляр ответа передается управляющему делами для снятия с контроля исполнение запроса, второй экземпляр находится у исполнителя;

д) в течение 2 дней ответ, либо уведомление специалистом, ответственным за оказание муниципальной услуги направляются заявителю по электронной почте, в случае получения запроса по электронной почте, или размещаются на официальном сайте Администрации Высокоярского сельского поселения Бакчарского района, в случае получения запроса через сайт.

е) максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 9 дней со дня поступления запроса;

ж) результатом административной процедуры по предоставлению информации на запрос является направление заявителю информации либо уведомления об отказе в ее предоставлении;

з) результат фиксируется в Книге учета исходящей корреспонденции на бумажном носителе.

19. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

**Формы контроля** **за исполнением муниципальной услуги**

20. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при исполнении муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами Администрации поселения, ответственными за организацию работы, в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - должностное лицо).

Перечень должностных лиц, периодичность осуществления текущего контроля устанавливаются Главой Высокоярского сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и предоставления специалистом поселения настоящего Регламента.

21. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения.

22. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

23. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации Высокоярского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста Администрации Высокоярского поселения.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

7) отказ Администрации сельского поселения, специалиста Администрации поселения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

24. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, и (или) в электронной форме в Администрацию поселения. Жалобы на решения, принятые Главой Администрации поселения, рассматриваются непосредственно Главой Администрации поселения.

2) Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации поселения, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

25. 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) Администрации поселения, либо специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации поселения, либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

26. Жалоба, поступившая Администрацию поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации поселения, либо специалиста, 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.

27. По результатам рассмотрения жалобы Администрация поселения, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией поселения, либо специалистом, 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.

28. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5 настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

29. В случае несогласия с ответом о результатах рассмотрения жалобы, заявитель вправе обжаловать его в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

30. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1 пункта 24, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

31. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб.

Приложение № 1

 к Регламенту

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Главе Высокоярского сельского поселения Брунгард Светлане Степановне  |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, телефон) |

Запрос
о предоставлении информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Текст заявления.

Информацию следует: \_\_\_\_выдать на руки, отправить по почте

 (ненужное зачеркнуть)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

(подпись физического лица) (дата подачи запроса)

Приложение № 2

 к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**общей структуры по представлению муниципальной услуги**

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

Начало предоставления муниципальной услуги:

Заявитель обращается устно, с запросом лично,

направляет его почтовым отправлением, электронной почтой, через сайт

Прием и регистрация запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Рассмотрение запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Доведение поступившего запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению до исполнителя

Предоставление информации за запрос

­

Направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Направление заявителю информации на запрос

­

Оказание муниципальной услуги завершено