|  |
| --- |
| Герб**АДМИНИСТРАЦИЯ**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНАПЕСТРАВСКИЙ**САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**ПОСТАНОВЛЕНИЕот\_\_\_\_\_\_\_18.06.13\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_607\_\_\_\_\_\_ |

Об утверждение Административного регламента

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

 В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимая во внимание постановление Главы муниципального района Пестравский от 10.03.2011 № 199 (в редакции от 05.09.2011 №788) «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального района Пестравский Самарской области», руководствуясь ст. ст. 44, 45 Устава муниципального района Пестравский, администрация муниципального района Пестравский ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (Приложение №1)

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Степь» и разместить на официальном Интернет-сайте муниципального района Пестравский.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы муниципального района Пестравский Имангулова А.В.

Глава

муниципального района Пестравский А. П. Любаев

Приложение №1

к постановлению администрации

муниципального района Пестравский

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_

Административный регламент

администрации муниципального района Пестравский Самарской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане, уполномоченные представители указанных лиц, получающие жилищно-коммунальные услуги на территории муниципального района Пестравский.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

 Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется администрацией муниципального района Пестравский Самарской области (далее – отдел экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа) и Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории муниципального района Пестравский Самарской области» (далее – МФЦ). Полная информация о месте нахождения, графике работы, адрес официального сайта в сети Интернет, иные реквизиты исполнителя муниципальной услуги, МФЦ указаны в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

Лица, нуждающиеся в получении информации по процедуре предоставления муниципальной услуги используют следующие формы консультирования:

- консультирование через Администрацию и окна приема документов МФЦ;

- консультирование в электронном виде;

- консультирование по почте;

- консультирование по телефону.

1.2.1. Текст настоящего административного регламента с приложениями размещается на официальном сайте Администрации муниципального района Пестравский Самарской области и на портале www.mfc63.ru.

Структуру настоящего административного регламента составляют следующие разделы:

* общие положения;
* стандарт предоставления муниципальной услуги;
* состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;
* формы контроля за исполнением административного регламента;
* порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги;
* информация о месте нахождения, графике работы, адрес официального сайта в сети Интернет исполнителя муниципальной услуги, МФЦ, а также иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1 к настоящему административному регламенту);
* блок-схема последовательности действий при оказании муниципальной услуги (Приложение № 2 к настоящему административному регламенту);
* образец заявления о предоставлении информации (Приложение № 3 к настоящему административному регламенту);
* образец жалобы на неправомерные действия (бездействие) должностного лица (Приложение № 4 к настоящему административному регламенту).

1.3. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги.

 Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации, специалистами МФЦ при личном обращении заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи.

 Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения сообщается заявителю при приеме документов, а в случае сокращения срока - по контактным телефонам, указанным в заявлении.

 Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи заявления, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги, адрес переводимого помещения. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится предоставленный им пакет документов.

* 1. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

 Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Администрации, МФЦ. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

 – по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

– комплектности (достаточности) представленных документов;

– правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

– источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация и его (ее) местонахождение);

– времени приема, порядка и сроков выдачи документов, сроках предоставления услуги;

– иным вопросам.

Консультации (справки) предоставляются при обращении заявителя посредством телефонной связи, электронной почты или размещения справочной информации на официальном сайте Администрации муниципального района Пестравский в сети Интернет.

 Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.

 1.4.1. При консультировании по телефону сотрудник отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа (организации), в который обратилось заинтересованное лицо, а затем - в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

Время консультирования заинтересованного лица по телефону не должно превышать 10 минут. В том случае, если сотрудник, осуществляющий консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением муниципальной услуги, он обязан проинформировать заинтересованное лицо об организациях либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий консультирование посредством телефонной связи, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

1.4.2. При консультировании по письменным обращениям заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется по почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

1.4.3. При консультировании по электронной почте заинтересованное лицо направляет обращение на электронный адрес исполнителя муниципальной услуги.

Датой поступления обращения является дата его регистрации как входящего сообщения. Ответ на вышеуказанное обращение направляется по электронной почте на электронный адрес, указанный заинтересованным лицом в обращении, а также на бумажном носителе, по почтовому адресу в случае его указания в обращении в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения.

Глава 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация муниципального района Пестравский Самарской области (далее – Администрация). Структурное подразделение администрации муниципального района Пестравский Самарской области, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги – отдел экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский Самарской области.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями полной, достоверной информации по вопросу указанному в обращении или отказ в предоставлении услуги.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» ;

- постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. №

1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Уставом муниципального района Пестравский Самарской области.

- настоящим Административным регламентом

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о перечне жилищно-коммунальных услуг и порядке их предоставления от заявителя требуется письменное заявление (обращение), которое оформляется по образцу (приложение №2 к Административному регламенту), в случае обращения представителя –доверенность оформленная в установленном законом порядке и документ удостоверяющий личность.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителю отказывают в предоставлении муниципальной услуги, если:

- информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим административным Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ

- отсутствует документ подтверждающий полномочия представителя заявителя и копия документа удостоверяющего его личность

- в случае если, текст письменного обращения не поддается прочтению

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.(за исключением ч.1 ст.11 федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ" №59-ФЗ от 02.05.06

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса при личном обращении составляет 10 минут, при письменном обращении – 1 день.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03». Помещения оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения.

 Вход в помещение, где располагается Администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования и режима работы Администрации;

 Приём Заявителей ведется специалистом администрации в порядке общей очереди, либо по предварительной записи. Специалист администрации обеспечивается личной нагрудной карточкой (бейджем) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

 Кабинет специалиста администрации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, названия должности, фамилии, имени, отчества ответственного должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги. При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия ответственного с Заявителями организуется в виде отдельного рабочего места.

 Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, должно соответствовать санитарным правилам и нормам. При организации приёма документов должна быть обеспечена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

 Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись на приём по телефону Администрации. При предварительной записи Заявитель сообщает специалисту желаемое время приёма. При определении времени приёма по телефону ответственное должностное лицо обязано назначить время на основании графика уже запланированного времени приёма граждан и времени, удобного Заявителю. Помещения, предназначенные для ознакомления Заявителей с информацией, места ожидания приёма должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, должны быть оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, изменения справочных сведений; стульями, столами, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.13. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

-открытость исполнения муниципальной услуги Администрацией;

-соблюдение сроков исполнения муниципальной услуги;

-отсутствие жалоб от заявителей.

Глава 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛЕНЕНИЯ. ВТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ

Состав и последовательность выполнения административных процедур:

- прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- рассмотрение заявления, подготовка ответа о предоставлении муниципальной услуги, направление ответа заявителю.

3.1. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Прием заявления от гражданина о предоставлении муниципальной услуги осуществляется на личном приеме, по телефону, почтовым отправлением и посредством электронной почты.

Регистрация обращения осуществляется в журнале регистрации заявлений. Ответственным должностным лицом является специалист администрации ответственный за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции. После регистрации обращения в журнале регистрации заявлений обращение направляется Главе муниципального района Пестравский для принятия решения. Глава своей резолюцией направляет обращение исполнителю. Специалист администрации ответственный за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции делает отметку в журнале после чего передает исполнителю. Срок исполнения административной процедуры 1 день.

3.2. Рассмотрение заявления, подготовка ответа о предоставлении муниципальной услуги, направление ответа заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является получение исполнителем обращения. При рассмотрении обращения специалист отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает его соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом. Специалист исполняющий муниципальную услугу готовит материалы по вопросу указанному в заявлении и готовит ответ. Подготовленный проект ответа направляется на подпись Главе муниципального района Пестравский.

Подписанный ответ на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется специалистом ответственным за прием и регистрацию исходящей корреспонденции в журнале исходящей корреспонденции с присвоением номера.

После регистрации ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанном в заявлении. Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте. Результатом административной процедуры является регистрация в журнале исходящей корреспонденции и направление ответа заявителю способом указанным в заявлении. Максимальный срок исполнения административной процедуры 30 календарных дней с момента регистрации заявления.

Глава 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.

Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется начальником отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский.

При предоставлении услуги в МФЦ контроль также осуществляется уполномоченным должностным лицом МФЦ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения ежедневных проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, МФЦ нормативных правовых актов Российской Федерации, Самарской области и администрации муниципального района Пестравский, положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

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

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

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных и годовых планов работы.

Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению.

 Внеплановые проверки проводятся по решению начальника отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский или Главы муниципального района Пестравский на основании конкретного обращения Заявителя.

 Проведение проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальником отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, Главой муниципального района Пестравский может быть поручено первому заместителю Главы муниципального района Пестравский.

 При проведении проверки осуществляется контроль за:

-обеспечением прав Заявителей на получение муниципальной услуги;

- исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

 Результаты проведения проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные нарушения и замечания, а также предложения по их устранению. В случае необходимости к справке прилагаются копии документов, объяснительные записки должностных лиц отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский.

 По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путём письменных обращений.

Учет и анализ результатов исполнительской дисциплины ответственных должностных лиц отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с Положением об отделе экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский. В случае проведения внеплановой проверки, по конкретному обращению в тридцатидневный срок с момента поступления обращения в администрацию муниципального района Пестравский обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

Плановые проверки проводятся ежеквартально.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к административной и (или) дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский и специалистов МФЦ за несоблюдение и неисполнение нормативных правовых актов Российской Федерации, Самарской области и муниципального района Пестравский, положений настоящего Регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях и трудовом договоре.

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

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес начальника отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения требований нормативных правовых актов Российской Федерации, Самарской области и муниципального района Пестравский, положений настоящего 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.

В тридцатидневный срок с момента поступления в администрацию муниципального района Пестравский обращения от граждан, их объединений или организаций обратившемуся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

Глава 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.1.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский и специалистов МФЦ, а также принимаемое ими решение при предоставлении муниципальной услуги во внесудебном порядке начальнику отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский и (или) руководителю МФЦ.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

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

5) отказ в предоставлении 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 услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

Заявители вправе обратиться с жалобой в письменной и (или) устной форме лично и (или) направить жалобу по почте.

При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский или МФЦ;

- сведения о режиме работы отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский или МФЦ;

- график приема граждан начальником отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский или руководителем МФЦ;

- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

- входящий номер, под которым зарегистрирована жалоба;

- срок рассмотрения жалобы;

- принятые промежуточные решения (принятие к рассмотрению, истребование документов).

5.1.2. Запись заявителей на личный прием начальника отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа, в том числе для рассмотрения устной жалобы, осуществляется при личном обращении и (или) при обращении по телефону.

Специалист, осуществляющий запись заявителя на личный прием начальника отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.1.3. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы заявителя составляет 15 рабочих дней, 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 в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ.

Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, направляется в семидневный срок со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

Жалоба заявителя в письменной форме составляется по форме согласно Приложению № 4 к настоящему административному регламенту и должна содержать следующую информацию:

-наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, услугу, либо 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- 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.

5.1.4. Жалоба, поступившая в орган, услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, услугу, должностного лица органа, предоставляющего 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.1.5. настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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 абз. 4 п. 5.1.4 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Положения настоящего административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.1.5. Порядок рассмотрения жалобы заявителя:

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом муниципальную услугу, 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.

Начальник отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский и руководитель МФЦ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и иных организациях;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы начальник Отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа и (или) руководитель МФЦ принимают решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении, о чем заявителю дается письменный ответ.

 Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, если решение не было принято, жалоба подается в:

Администрацию муниципального района Пестравский по адресу: ул.Крайнюковская д.84, с. Пестравка, 446160, e-mail: pestravka@samtel.ru.

5.2.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.3.Исчерпывающий перечень оснований для оставления жалобы без ответа.

Уполномоченное лицо на рассмотрение жалобы 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.

5.4. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы отсутствует.

5.5. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица отдела экономического развития, потребительского рынка и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский, а также принимаемое им решение при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Информация о месте нахождения, графике работы, адрес официального сайта в сети Интернет, иные реквизиты исполнителя муниципальной услуги, МФЦ.

Информация о месте нахождения и графике работы аппарата администрации муниципального района Пестравский:

место нахождения аппарата администрации муниципального района Пестравский: Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. Крайнюковская, 84;

почтовый адрес администрации муниципального района Пестравский: 446160, Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. Крайнюковская, 84;

адрес официального интернет-сайта: pestravsky.ru

электронный адрес: pestravka@samtel.ru

График работы: понедельник - пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00,

суббота, воскресенье - выходной день;

Справочные телефоны: 2-19-33;

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги – Отдела экономического развития, предпринимательства и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский:

место нахождения Отдела экономического развития, предпринимательства и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский: Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. Крайнюковская, 84;

почтовый адрес Отдела экономического развития, предпринимательства и муниципального заказа администрации муниципального района Пестравский: 446160, Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. Крайнюковская, 86;

адрес официального интернет-сайта: pestravsky.ru

электронный адрес: pestravka@samtel.ru

График работы: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00,

суббота, воскресенье - выходной день;

Справочные телефоны: 22588;

Информация о месте нахождения и графике работы МФЦ:

место нахождения МФЦ: Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. 50 лет Октября, 57;

почтовый адрес МФЦ: 446160, Самарская область, муниципальный район Пестравский, с. Пестравка, ул. 50 лет Октября, 57;

График работы: понедельник - пятница с 8.00 до 20.00, суббота с 09.00 до 14.00

воскресенье - выходной день;

Справочные телефоны: 8(84674) 2-00-22

адрес официального интернет-сайта: www.mfc63.ru

электронный адрес: pestr-mfc@yandex.ru

Приложение №2

 к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

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



Приложение № 3

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Главе муниципального района Пестравский

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество (при наличии)

Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг:

Информацию прошу направить

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| лично | *(указать номер контактного телефона)* |  |
| факсом | *(указать номер факса)* |  |
| почтой | *(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)* |  |
| электронной почтой | *(указать адрес электронной почты)* |  |

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «Х», при этом можно указать несколько способов направления информации.

 « » г. (Ф.И.О.) (подпись)

Приложение № 4

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Главе муниципального района Пестравский

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба

на неправомерные действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_\_ г.

Прошу принять жалобу на неправомерные действия при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма», состоящие в следующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать причины жалобы и иные обстоятельства

В подтверждение изложенного прилагаю следующие документы:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалобу принял:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность ФИО