

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СЕРДОБСКА**

**CЕРДОБСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКой ОБЛАСТи**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_25.02.2013 № \_\_92\_\_

г. Сердобск

Об утверждении Административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст. 23 Устава города Сердобска, постановлением администрации города Сердобска от 01.11.2011 № 344 «Об утверждении реестра муниципальных услуг города Сердобска Сердобского района Пензенской области», -

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СЕРДОБСКА ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент).

2. Отделу муниципального хозяйства администрации города руководствоваться в своей деятельности настоящим Административным регламентом.

3. Настоящее постановление опубликовать в информационном бюллетене «Вестник города Сердобска» и разместить на официальном сайте Администрации города Сердобска.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Короткова А.А.

**Глава администрации** **В.Н. Павлов**

Приложение

Утвержден

постановлением

Администрации города Сердобска

№ 92 от 25.02.2013 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент Администрации города по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

**1.2. Круг заявителей**

Физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги на территории города Сердобска, либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Юридический и почтовый адрес Администрации города Сердобска:

442890, Пензенская область, г. Сердобск, ул. Ленина, 90.

Официальный сайт Администрации города Сердобскав информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

[www.gorod-serdobsk.ru](http://www.gorod-serdobsk.ru).

Адрес электронной почты Администрации города Сердобска:gorofo@sura.ru.

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет отдел муниципального хозяйства Администрации города Сердобска(далее – Отдел).

Справочные телефоны Отдела: (8-841-61) 2-09-12.

Факс (8-841-61) 2-20-06.

График работы Отдела:

Понедельник - пятница 8.00 - 17.00

Перерыв на обед 12.00 – 13.00

суббота, воскресенье выходные дни.

Время приема граждан:

Понедельник-пятница 8.00 - 17.00

перерыв на обед 12.00 – 13.00

1.3.2. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица Отдела лично или по телефону.

Должностные лица Отдела осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Отдела;

- об адресе электронной почты Отдела;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными;

- о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании 30 минут.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении) с должностными лицами, ответственными за консультацию;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте Администрации города Сердобска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также информационных стендах, размещенных в помещении Отдела.

Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования; публичного устного или письменного информирования посредством публикации, размещения в средствах массовой информации. Информирование осуществляется на русском языке.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Отдела, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист Отдела, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного информирования по телефону через 1 рабочий день, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается начальником Отдела.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальный сайт в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При устном обращении заявителей (по телефону или лично) специалисты, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно.

Специалисты Отдела, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Специалисты Отдела, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, а также о ходе ее предоставления можно получить на официальном сайте Администрации города Сердобска информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале государственных и муниципальных услуг по адресу: http://gosuslugi.ru.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации города Сердобска, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Администрация города Сердобска (далее – Администрация).

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет отдел муниципального хозяйства Администрации города Сердобска.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- выдача письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги:

- общий срок предоставления муниципальной услуги: 30 (тридцать) дней со дня подачи заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- срок исправления технических ошибок не должен превышать 3 (трех) дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством, в том числе с:

* Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (с поправками);
* Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (с последующими изменениями) текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1);
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями) текст документа опубликован в «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40;
* Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями и дополнениями) текст документа опубликован в издании «Российская газета», 31.12.2004, № 292;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» текст документа опубликован в издании «Российская газета», 30.07.2010, № 168;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 29.05.2006, № 22;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» текст документа опубликован в издании «Российская газета», 01.06.2006, № 115;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 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» текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 21.08.2006, № 34;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.08.2012 № 857 «Об особенностях применения в 2012 – 2014 годах Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» текст документа опубликован в издании «Российская газета», 31.08.2012, № 200;
* Постановлением Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» текст документа опубликован в издании «Российская газета», 23.10.2003, № 214;
* Уставом городского поселения города Сердобска Сердобского района Пензенской области, утвержденным решение Собрания представителей города Сердобска от 20.05.2011 № 305-36/2, текст документа опубликован в издании «Сердобские новости», 10.08.2011, № 57.

**2.6. Перечень документов необходимых в соответствии с законодательством для предоставления муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет обращение в письменном виде (лично, почтовым отправлением, по каналам факсимильной связи) или в форме электронного документа. В обращении указывается фамилия, имя, отчество и адрес заявителя.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги**

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

Критерии принятия решения об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги:

- если в обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, написавшего заявление и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- если текст письменного запроса не поддается прочтению, ответ на него не даётся, и запрос не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Критерии принятия решения об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги:

- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

При предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги 30 - 50 минут, в зависимости от количества часов приема и рассчитывается в размере 10 % от приёмного времени.

**2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в день обращения заявителя в день поступления его в приемную Администрации и при отправке запроса на «Портал государственных и муниципальных услуг».

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.14.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Администрации, которое располагается в центре города в шаговой доступности от автобусных остановок.

2.14.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается на втором этаже здания Администрации и снабжается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, оснащается телефоном. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано: средствами пожаротушения, средствами оказания первой медицинской помощи (аптечкой), охранно-пожарной сигнализацией.

В помещении оборудовано место для информирования, ожидания и приема заявителей, где имеется стул, стол, бумага и ручка для записи информации, информационный стенд.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- описание конечного результата предоставления муниципальной услуги;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом и/или схематическом виде);

- образец заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адреса электронной почты;

- справочные телефоны и график работы Отдела.

2.14.3. Рабочие места должностных лиц и специалистов отдела, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами (1 компьютер на каждое должностное лицо и каждого специалиста отдела) и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.14.4. Лицам, ответственным за предоставление муниципальной услуги, выделяются расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.14.5. Организация приема по информированию о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела.

2.14.6. Одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя.

2.14.7. Для свободного получения информации о должностных лицах, предоставляющих муниципальную услугу, должностные лица обеспечиваются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества.

2.14.8. Должностное лицо или специалисты Отдела обязаны предложить гражданину воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица или специалиста.

2.14.9. Парковка автотранспорта заявителя осуществляется в непосредственной близости от здания Администрации в разрешенном для этого месте.

**2.15. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале государственных и муниципальных услуг;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации.

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

**2.16. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;

2) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

3) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

4) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

**III. Состав, последовательность**

**и сроки выполнения административных процедур**

**3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую последовательность действий:

- прием и регистрация обращения;

- визирование обращения на предоставление муниципальной услуги Главой администрации;

- рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю;

- выдача (направление) информации заявителю.

Блок – схема последовательности действий приведена в приложении № 1.

**3.2. Прием и регистрация обращения**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию города Сердобска письменного обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в соответствии с настоящим регламентом.

Обращение на предоставление услуги может быть направлено письмом либо представлено непосредственно заявителем. Поступившее в приемную обращение на предоставление муниципальной услуги регистрируется специалистом приемной в день поступления с присвоением регистрационного номера и направляется Главе администрации города Сердобска.

По желанию заявителя при приеме и регистрации обращения на втором экземпляре специалист приемной проставляет отметку о принятии обращения с указанием даты его регистрации.

Срок выполнения данной административной процедуры 1 (один) день.

**Результат административной процедуры**: проверенное и зарегистрированное обращение.

**3.3. Визирование обращения на предоставление муниципальной услуги Главой администрации**

Основанием для начала административной процедуры является поступление Главе администрации зарегистрированного обращения на предоставление муниципальной услуги. В течение 3 (трех) дней визирует обращение путем оформления резолюции, в которой указывается должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

После визирования, обращение с резолюцией передается в Отдел, оказывающий данную муниципальную услугу, о чем делается отметка в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Срок выполнения административной процедуры 3 (три) дня.

**Результат административной процедуры:** направленное в Отдел завизированное заявление.

**3.3. Порядок рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Отдел завизированного заявления. Начальник Отдела в течение 1 дня определяет конкретного исполнителя. Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги рассматривает полученное обращение и готовит письмо с запрашиваемой заявителем информацией либо уведомление об отказе в предоставлении услуги. И направляет письмо (уведомление) на подпись Главе администрации.

Срок выполнения административной процедуры 25 (двадцать пять) дней.

**Результат административной процедуры:** подготовленный ответ на обращение или письменное уведомление об отказе в предоставлении услуги.

**3.4. Выдача (направление) информации заявителю**

Основанием для начала административной процедуры является подписание письма с запрашиваемой информацией или уведомления о невозможности предоставления муниципальной услуги Главой администрации.

После подписания письма с запрашиваемой информацией специалист Отдела направляется его по почте или выдается на руки заявителю.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги, специалистом Отдела направляется по почте или выдается на руки заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с указанием причины отказа.

От имени заявителя документ, содержащий сведения о результате предоставления муниципальной услуги, могут получить уполномоченные в соответствии с действующим законодательством лица.

Срок выполнения административной процедуры 1 (один) день.

**Результат административной процедуры:** выданные документы, содержащие сведения о результате предоставления муниципальной услуги заявителю.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

**4.1.** **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента**

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой администрации. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется Главой администрации.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги организуются на основании нормативных правовых актов Администрации.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы Администрации) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются ответственные сотрудники Администрации. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки.

**4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие) принимаемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

Сотрудник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за:

а) соблюдение сроков рассмотрения запроса заявителя;

б) соблюдение сроков и порядка подготовки результата предоставления муниципальной услуги;

в) соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

г) принятие мер по проверке представленных документов.

Персональная ответственность сотрудников Администрации закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

**4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заинтересованные лица (граждане и организации) имеют возможность обсуждения положений настоящего Регламента и вносимых в него изменений на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» электронный адрес которого, указан в подпункте 1.3.1. настоящего Регламента.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия)**

**и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.1. 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. 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, 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.

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

1) 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9. 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.

Приложение № 1

к административному регламенту

по исполнению муниципальной услуги

**«**Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению**»**

**Блок – схема**

последовательности действий

Прием и регистрация обращения – 1 день

Документы соответствуют установленным требованиям?

Нет

Да

Визирование обращения на предоставление муниципальной услуги Главой администрации - 3 дня

Уведомление Заявителя о наличии препятствий для предоставления услуги

Рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю – 25 дней

Заявителем представлены документы, устраняющие препятствия?

Да

Выдача (направление) информации заявителю -1 день

Направление Заявителю уведомления об отказе в предоставлении услуги