

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СЛОБОДСКОГО
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.12.2011 № 227

г. Слободской Кировской области

**Об утверждении Административного регламента №3
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению»
на территории муниципального образования
«город Слободской»**

(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467, от 23.05.2016 № 1027)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», руководствуясь постановлением администрации города Слободского от 10.03.2011 №20 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «город Слободской», администрация города Слободского **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Административный регламент №3 предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории муниципального образования «город Слободской» (далее – Административный регламент). Прилагается.

2. Организационному отделу администрации города (Н.В.Сушкова) разместить Административный регламент на официальном сайте города Слободского.

3. Управлению экономического развития, потребительских рынков и муниципальных закупок администрации города (И.А.Харитонов) разместить Административный регламент в федеральной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

4. Управлению по делам ГО, ЧС, ЖКХ и благоустройства администрации города (В.А.Карпов) обеспечить исполнение настоящего Административного регламента.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя администрации города Слободского Опарину Е.Г.

Глава администрации
города Слободского С.А. Кашин

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города
от 23.12.2011 № 227

**Административный регламент №3
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению» на территории муниципального
образования «город Слободской»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации муниципального образования «город Слободской» предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в целях установления порядка, сроков и последовательности действий предоставления муниципальной услуги по предоставлению заинтересованным лицам информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее - Услуга).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Административном регламенте, соответствуют терминам и определениям, установленным в законодательстве и иных нормативно-правовых актах Российской Федерации.

1.3. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявление). *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

1.4. Информация о муниципальной услуге внесена в реестр муниципальных услуг от 07.02.2011 за номером 3 на основании постановления администрации города Слободского от 07.02.2011 № 12 «О реестре муниципальных услуг муниципального образования «город Слободской».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Слободского.

Адрес: 613150, Кировская область, город Слободской, улица Советская, дом №86, 3 этаж.

Прием заявления осуществляется:

при личном обращении в приемной главы администрации (кабинет 305):
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.00 до 17.00;

посредством электронной почты: slob-adm@rambler.ru;

в территориальных отделах КОГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр)

Наименование территориального отдела КОГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	Адрес
Территориальный отдел МФЦ в городе Слободском	г. Слободской, ул. Советская, д. 86, каб. 111
Территориальный отдел МФЦ по Первомайскому району г. Кирова	г. Киров, ул. Карла Маркса, 54
Территориальный отдел МФЦ по Ленинскому району г. Кирова	г. Киров, ул. Захватаева, 21а
Территориальный отдел МФЦ по Октябрьскому району г. Кирова	г. Киров, ул. Калинина, 2
Территориальный отдел МФЦ по Нововятскому району	г. Киров, Нововятский район, ул. Советская, 12

Структурным подразделением администрации города Слободского, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является управление по делам ГО, ЧС, ЖКХ и благоустройства администрации города Слободского (далее - Управление).

Адрес: 613150, Кировская область, город Слободской, улица Советская, дом №86, 3 этаж, кабинет №325.

Контактный телефон: (83362) 4-19-08. *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

Прием ведется во все дни недели, кроме субботы и воскресенья, во второй половине дня.

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

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

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

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»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

Уставом муниципального образования «город Слободской», утвержденным решением Слободской городской Думы от 28.06.2005 № 57/597;

решением Слободской городской Думы от 21.12.2011 № 17/126 «Об утверждении Положения о порядке регулирования тарифов и надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, платы за жилое помещение в муниципальном образовании «город Слободской»

настоящим Административным регламентом.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление полной информации по поступившим заявлениям заявителей в письменной форме, в форме устного заявления или заявления, принятого в письменной форме на личном приеме, в электронной форме с направлением ответов в установленный действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом срок;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги с изложением причин отказа и направлением его заявителю соответственно в устной, письменной форме или в электронной форме.

2.5. Требования к оформлению документов, необходимых для получения услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

- для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, подпись заявителя и дату обращения;

для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, обращение должно быть

заверено подписью полномочного представителя юридического лица и печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), указана дата обращения.

В письменном обращении за предоставлением услуги, в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (администрация города Слободского).

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

2.6. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

2.6.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. В обращении обжалуется судебное решение.

2.6.3. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.6.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.6.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства

2.6.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, либо персональных данных других лиц.

2.7. Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Сроки предоставления услуги.

Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя за получением услуги не может превышать 60 минут.

Срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя за получением информации не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

В исключительных случаях данный срок предоставления услуги может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60 дней.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга. *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

Помещения для предоставления муниципальной услуги оснащаются местами для ожидания, информирования, заполнения заявлений и иных документов, приема заявителей.

2.9.1. Места для заполнения заявлений и иных документов оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.9.2. Места для информирования должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими следующую информацию:

- график работы (часы приема), контактные телефоны (телефон для справок), электронный адрес официального сайта администрации города, адреса электронной почты;

- Административный регламент предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов, бланки для заполнения;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.9.3. Кабинеты приема граждан должны быть оборудованы

информационными табличками с указанием:

- номера кабинета (кабинки);
- фамилии, имени и отчества должностного лица, осуществляющего прием заявителей;
- дней и часов приема, времени перерыва на обед.

2.9.4. Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

2.9.5. Условия доступности для инвалидов услуг и объектов (помещения, здания и иные сооружения), на которых они предоставляются, в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги (использованию объектов) наравне с другими лицами, в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и другими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.10. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги. *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

Информацию о месте нахождения и графике работы, справочных и контактных телефонах, адресах электронной почты, официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, способах получения информации, о многофункциональном центре, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- в информационной системе «Портал государственных и

муниципальных услуг (функций) Кировской области» (далее – Региональный портал);

– на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

– при личном обращении заявителя.

2.10.1. При личном обращении заявителя, а также обращении в письменной (электронной) форме специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.10.2. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения органа, предоставляющего муниципальную услугу, в дни и часы работы органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.10.3. Для получения сведений о ходе исполнения муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и (или) регистрационный номер заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) исполнения муниципальной услуги находится представленное им заявление.

2.10.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

2.11.1. Показателем доступности муниципальной услуги является:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

наличие различных каналов получения информации о порядке получения муниципальной услуги и ходе ее предоставления;

обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.11.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке и/или признанных обоснованными жалоб на решения или действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, либо муниципальных служащих, принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.3. Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяется также количеством взаимодействия заявителя с должностными лицами Администрации при предоставлении муниципальной услуги. Взаимодействие заявителя с указанными лицами осуществляется два раза – при представлении заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (в случае непосредственного обращения в Администрацию), а также при получении результата предоставления муниципальной услуги. *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

2.12. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и многофункциональном центре *(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)*

2.12.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

получение информации о предоставляемой муниципальной услуге в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации, на Едином портале, Региональном портале;

получение и копирование формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации, на Едином портале, Региональном портале;

представление заявления в электронной форме с использованием сети Интернет, в том числе Единого портала, Регионального портала через «Личный кабинет пользователя»;

осуществление с использованием Единого портала, Регионального портала мониторинга хода предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет пользователя»;

получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде на Едином портале, Региональном портале через «Личный кабинет пользователя», если это не запрещено федеральным законом.

2.12.2. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр, документы на предоставление муниципальной услуги направляются в администрацию в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между многофункциональным центром и администрацией.

III. Административные процедуры

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

подача заявления в произвольной форме;

предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Подача заявления в произвольной форме

Основанием для начала административной процедуры подача заявления в произвольной форме является обращения заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

При подаче заявления в письменной форме специалист администрации города или эксперт многофункционального центра:

– устанавливает наличие основания для отказа для предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте 2.6 настоящего Административного регламента и при наличии таких оснований уведомляет

заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению, возвратив заявителю представленные документы и пояснив, что возврат документов не препятствует повторному обращению заявителя;

– при отсутствии основания, регистрирует в установленном порядке поступившие документы.

Заявление, поступившее посредством почтовой или электронной связи, в том числе посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области», подлежит обязательной регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления его в администрацию города Слободского.

Результатом выполнения административной процедуры будет являться:

– регистрация поступивших документов;
– уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней.

3.3. Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При устном обращении заявитель обозначает конкретный вопрос по порядку предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, по которому хочет получить ответ.

Специалист Управления при устном обращении проверяет все стороны заявления и дает заявителю ответ в соответствии с действующим законодательством.

Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

представить структурное подразделение, в которое поступило заявление;
представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;

выслушать заявление и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с настоящим Административным регламентом.

При письменном обращении о предоставлении информации о жилищно-коммунальных услугах специалист Управления определяет круг вопросов, по которым необходима проработка поступившего заявления:

- готовит информацию по существу заявления;
- готовит отказ в предоставлении такой информации в случае наличия основания для отказа, предусмотренного п. 2.6 настоящего Административного регламента.

Подготовленные по результатам рассмотрения заявлений ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в заявлении;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер заявления, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Подготовленная информация подписывается должностным лицом администрации города, регистрируется в установленном порядке и выдается (направляется) заявителю способом, указанным в заявлении.

В случае представления документов через многофункциональный центр результат предоставления муниципальной услуги могут быть выдается (направляется) через многофункциональный центр.

Результатом административной процедуры по подготовке ответа на заявление, выполнения действия по оформлению ответа на заявление в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю.

Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать три дня.

IV. Контроль за исполнением Административного регламента

(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется главой администрации или уполномоченными им должностными лицами.

Перечень уполномоченных должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается муниципальным правовым актом администрации.

Глава администрации, а также уполномоченное им должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

в случае выявления нарушений требований настоящего Административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

назначать ответственных специалистов администрации для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

запрашивать и получать необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги, на основании письменных и устных заявлений физических и юридических лиц,

вышестоящих органов власти и контролирующих организаций в сроки, установленные в заявлении или законодательством Российской Федерации.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются главой администрации, а также уполномоченными им должностными лицами в соответствии с постановлением администрации, но не реже 1 раза в год.

4.2. Ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3. Физические и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего
(в ред. пост. адм. города от 15.03.2016 № 467)

5.1. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования.

5.2.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте в сети Интернет;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.2.2. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказа 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 Кировской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока предоставления таких исправлений.

5.2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию города Слободского.

5.2.4. Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя (представителя заявителя).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К жалобе представителя заявителя должны прилагаться документы, уполномочивающие представителя заявителя представлять интересы заявителя, в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2.5. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

5.2.6. В электронном виде жалоба может быть подана посредством:

- электронной почты: slob-adm@rambler.ru;
- сайта администрации города Слободского: <http://slobodskoy.ru>;
- Единого портала, Регионального портала.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональный центр и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзаце 4 пункта 5.2.4 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.2.7. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина, сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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.

5.2.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в

исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений □ - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.2.10. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим 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 Кировской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.2.11. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.12. По результатам рассмотрения жалобы заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме посредством почтовой связи и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской

Федерации.

5.2.13. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

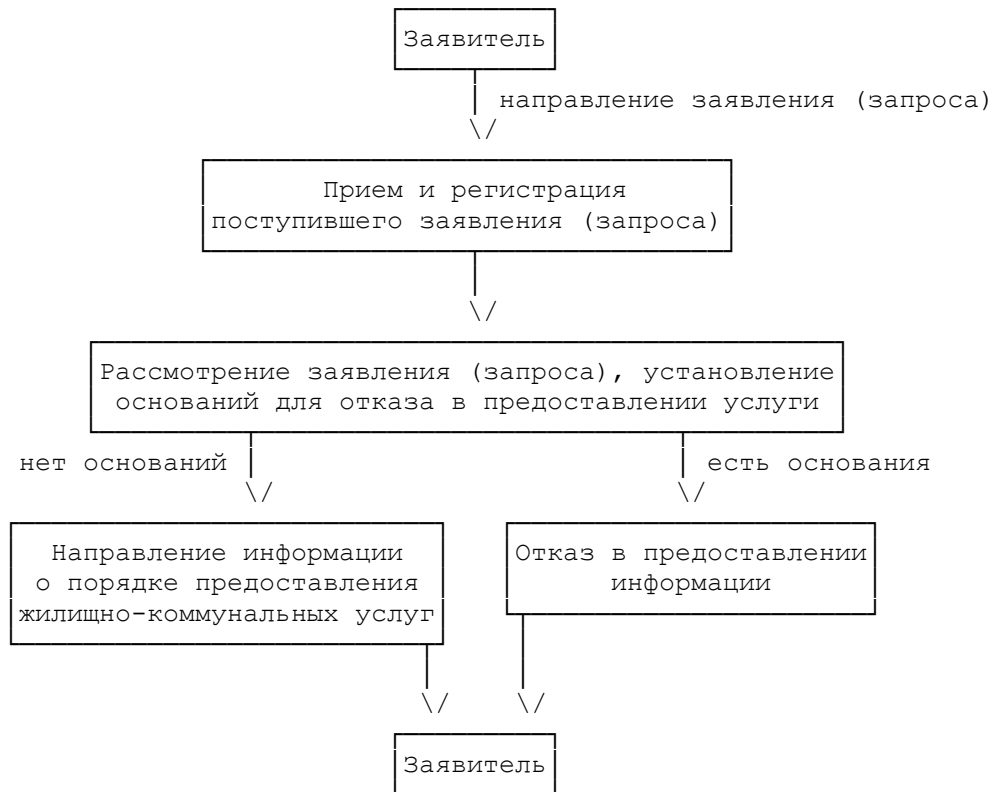
- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с действующим законодательством в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.2.14. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.3. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящему органу (при его наличии) или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема
последовательности административных процедур предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на
территории муниципального образования «город Слободской»**



Приложение № 2
к Регламенту

Главе администрации города Слободского

Ф.И.О. руководителя администрации города Слободского

Ф.И.О. заявителя полностью

проживающего по адресу:

телефоны:

домашний _____

сотовый _____

обращение.

дата

подпись

Ф.И.О. заявителя