

ПРОЕКТ

Об утверждении административного регламента по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

На основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Новодеревенского муниципального района от 16.04.2011 г. № 179 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Новодеревенского муниципального района и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг», распоряжения администрации муниципального района от 09.06.2011 года № 105, администрация муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене и разместить на сайте администрации района.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы по экономическому развитию и муниципальному хозяйству Ванину Н.А.

Глава муниципального района

В.Ф. Оводков

Приложение
к постановлению администрации
муниципального района

Административный регламент
по предоставлению информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга (функция)).

Муниципальная услуга (функция) предоставляется администрацией Новодеревенского муниципального района (далее – администрация) и осуществляется через структурное подразделение администрации – сектор экономического развития и торговли администрации Новодеревенского муниципального района Рязанской области (далее – сектор).

1.2. Предоставление муниципальной услуги (функции) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 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 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 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»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (с изменениями от 07.09.2010г. № 1506-р);
- постановлением администрации муниципального района от 16.04.2011 г.

№ 179 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Новодеревенского муниципального района и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг»

– Уставом муниципального образования – Новодеревенский муниципальный район.

1.3. Получателями муниципальной услуги (функции), информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции) являются физические лица, проживающие на территории Новодеревенского муниципального района (далее – заявители).

1.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции) (далее – информация о процедуре) предоставляется:

– при обращении заявителя в устной форме лично или по телефону к специалисту сектора (далее – специалист);

– при письменном обращении заявителя в адрес администрации или сектора, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт администрации района;

– путем публичного информирования.

1.5. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению информационным письмом, устно, электронную почту.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги (функции) в ходе личного обращения или по телефону юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги (функции), является получение заявителями устных разъяснений, содержащих информацию о жилищно-коммунальных услугах:

- содержание и ремонт жилья;
- холодное водоснабжение и водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- теплоснабжение;
- электроснабжение;
- газоснабжение.

При письменном обращении, в том числе по электронной почте за предоставлением муниципальной услуги (функции), которым заканчивается предоставление муниципальной услуги (функции), является получение заявителями разъяснений по поставленным в обращении вопросам в письменной форме, содержащих информацию о жилищно-коммунальных услугах:

- содержание и ремонт жилья;
- холодное водоснабжение и водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- теплоснабжение;
- электроснабжение;
- газоснабжение.

1.6. Местонахождение администрации: 391240 Рязанская область, р.п. Александрово-Невский, ул. Советская, д.9.

Адрес официального сайта администрации в сети Интернет: <http://novder.ru>

Местонахождение сектора, 391240 Рязанская область, р.п. Александрово-Невский, ул. Советская, д.9, 3 этаж, сектор экономического развития и торговли администра-

ции района;

Телефоны для справок: 8(49158) 22-121 – заместитель главы муниципального района, 8(49158) 22-326 – тел/факс сектора.

Адрес электронной почты: adm_:novoder@mail.ru

График (режим) работы сектора: ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8.00 до 17.00, перерыв 12.00-13.00 (в предпраздничные дни рабочий день сокращен на 1 час).

1.6. Консультирование заинтересованных в предоставлении муниципальной услуги (функции) лиц производится при личном обращении к специалистам сектора.

1.7. Специалисты сектора при предоставлении муниципальной услуги (функции) руководствуются положениями настоящего административного регламента.

1.8. Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги (функции) осуществляется специалистами сектора, уполномоченными на осуществление информирования о правилах предоставления муниципальной услуги (функции), при личном обращении, обращении по телефону, по электронной почте или письменном обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты сектора, уполномоченные на осуществление информирования о правилах предоставления муниципальной услуги (функции), подробно и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста сектора, принявшего телефонный вызов.

При консультировании специалисты сектора руководствуются следующими принципами:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость и полнота в изложении информации;
- оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей проводится в форме устного или письменного консультирования (по письменному запросу – в письменном виде, по устному запросу – в устной форме).

На информационном стенде, размещаемом в коридоре 3 этажа администрации района напротив сектора, должна содержаться следующая информация: почтовый адрес сектора, график (режим) его работы, номера телефонов по которым можно получить необходимую информацию, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги (функции)

2.1. Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги (функции).

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

фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги (функции), заверенную личной подписью с указанием даты обращения.

В письменном обращении за предоставлением муниципальной услуги (функции), в том числе, направленном по электронной почте, заявителями указывается адресат (сектор), либо должность, фамилия и инициалы должностного лица сектора, которому адресовано обращение.

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

2.2. Перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:

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

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников администрации или сектора, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального района или заместитель главы по экономическому развитию и муниципальному хозяйству, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию района или сектор, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Основанием для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги является оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается, а также основания указанные в п.2.2.

2.4. Муниципальная услуга (функция) предоставляется бесплатно.

2.5. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут.

Время ожидания ответа при индивидуальном устном информировании заявителя не может превышать 15 минут. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы заявителя не должно превышать 10 минут.

2.6. Поступившие письменные запросы заявителей регистрируются в день поступления в установленном порядке.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

При поступлении Интернет - запроса заявителя с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса ему направляется уведомление о приеме Интернет - запроса к рассмотрению в день поступления запроса.

Интернет – запрос заявителя распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Результатом административного действия является проставление на запросе регистрационного номера и даты его регистрации.

2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.8.1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги (функции).

Размещение и оформление помещений сектора: прием заявителей осуществляется в кабинете сектора по адресу: 391240 Рязанская область, р.п. Александров-Невский, ул. Советская, д.9, 3 этаж, находящемся в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Организация приема заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени. Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Размещение и оформление визуальной, текстовой информации: места получения информации о муниципальной услуге (функции) оборудуются информационными стендами следующего содержания:

почтовый адрес сектора, график (режим) его работы, номера телефонов, по которым можно получить необходимую информацию, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты.

Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов: для заявителей отводятся места, оборудованные стульями, письменными столами, ручками.

Места для ожидания заявителей: для ожидания заявителей отводятся места, оборудованные стульями.

Места для приема заявителей: прием заявителей организуется специалистами сектора на их рабочих местах.

2.9. Публичное информирование осуществляется с целью информирования граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции).

Публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений уполномоченных работников администрации и сектора на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном Интернет-сайте администрации, использования информационных стендов.

Подготовку и размещение материалов, содержащих информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции), для публикации в СМИ и на официальном сайте администрации Новодеревенского района, осуществляет сектор по согласованию с главой муниципального района.

Информационные стенды оборудуются в населенных пунктах Новодеревенского района для заинтересованных лиц в доступном месте в помещениях управляющих организаций и ТСЖ. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:

- наименование муниципальной услуги (функции);
- полное наименование сектора, почтовый адрес, график работы, телефон для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции);
- адрес официального Интернет-сайта администрации района;
- блок-схема и краткое описание процедуры предоставления муниципальной услуги (функции) в текстовом виде;
- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги (функции).

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений,

наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

На официальном Интернет-сайте администрации Новодеревенского района размещается следующая обязательная информация:

- наименование муниципальной услуги (функции);
- полное наименование сектора, почтовый адрес, график (режим) работы, телефон для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (функции);
- блок-схема и краткое описание процедуры предоставления муниципальной услуги (функции) в текстовом виде.

2.10. Обновление информации в рамках предоставления муниципальной услуги (функции) производится не позднее 30 дней с момента внесения изменений в нормативные правовые акты администрации Новодеревенского района.

2.11. Предоставление муниципальной услуги (функции) не требует оборудования специализированных мест в администрации района и секторе.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требование к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- первичное размещение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – информация);
- корректировка размещенной в электронном виде информации;
- прием обращения о предоставлении информации, поиск необходимой информации, предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

3.2. *Первичное размещение в электронном виде информации.*

Основанием для первичного размещения в электронном виде информации является утверждение данного административного регламента.

Информация в электронном виде размещается на официальном сайте администрации Новодеревенского района в сети Интернет, на странице сектора, в течение 30 дней с момента утверждения данного административного регламента.

Информация должна соответствовать следующим требованиям:

- соответствие действующим нормативным правовым актам Российской Федерации, регулирующим порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – нормативные акты).

- изложение в простой, доступной для восприятия форме.

Жилищно-коммунальные услуги, по которым предоставляется информация:

- содержание и ремонт жилья;
- холодное водоснабжение и водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- теплоснабжение;
- электроснабжение;
- газоснабжение.

Подготовка информации осуществляется организационно-правовым отделом администрации района (далее – отдел), а ее размещение на официальном сайте администрации района осуществляется сектором экономического развития и торговли, курирующего вопросы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – вопросы предоставления ЖКУ), в течение 10 дней после регистрации письменного обращения отдела о размещении информации.

Корректировка размещенной в электронном виде информации.

Основанием для корректировки размещенной в электронном виде информации является внесение изменений в нормативные акты Российской Федерации:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- постановление 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».

Корректировка информации производится только в случае, если внесенные изменения в нормативные акты Российской Федерации влияют на порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В течение 15 дней со дня принятия нормативных правовых актов Российской Федерации, вносящих изменения в нормативные акты Российской Федерации отделом производится анализ внесенных изменений и совместно с заместителями главы по экономическому развитию, курирующих вопросы предоставления ЖКУ населению, принимается решение о необходимости корректировки информации.

В течение 5 дней после принятия положительного решения о необходимости корректировки информации, специалистами отдела, готовятся изменения, которые необходимо внести в информацию. Организационно-правовой отдел администрации в течение 3 дней после получения изменений, которые необходимо внести в информацию, производит корректировку текста информации и согласовывает с заместителем главы, курирующего вопросы предоставления ЖКУ населению.

В электронном виде откорректированная информация направляется на официальный адрес электронной почты сектора за подписью главы муниципального района.

Сектор производит корректировку информации на официальном сайте администрации района в сети Интернет, на странице сектора, в течение 5 дней после регистрации письменного обращения отдела о корректировке информации.

3.3. Прием обращения о предоставлении информации, поиск необходимой информации, предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

Последовательность действий при предоставлении заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению проводится согласно Блок-схеме по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, которая приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.4. Описание последовательности административных действий при

осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

3.4.1. Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением муниципальной услуги (функции).

Специалист сектора регистрирует заявителей, с указанием фамилии, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в Журнале регистрации приёма граждан, выслушивает заявителя, и при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился и направляет к специалисту сектора к компетенции которого относятся вопросы порядка предоставления ЖКУ.

Специалист сектора к компетенции которого относятся вопросы порядка предоставления ЖКУ, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам специалист сектора, дающий устные разъяснения, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления ЖКУ населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист сектора, осуществляющий приём заявителя может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации специалист сектора, осуществляющий приём заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

В случае если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления ЖКУ населению, то осуществляющий предоставление муниципальной услуги (функции) специалист сектора информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Специалист сектора фиксирует результат предоставления муниципальной услуги (функции) в журнале регистрации приёма граждан.

Личный приём заявителей главой муниципального района осуществляется по вторникам с 10.00 до 12.00 часов (кроме нерабочих праздничных дней).

Непосредственную организацию личного приема заявителей главой муниципального района, осуществляет секретарь приемной.

Предварительная запись на прием производится секретарем приемной в рабочее время администрации.

Личный приём заявителей производится с учетом записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.4.2. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления ЖКУ населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением муниципальной услуги (функции).

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления ЖКУ населению заявителям, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги (функции) письменно или по электронной почте является поступление в сектор обращения заявителя в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее – письменное обращение заявителя).

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги (функции) по электронной почте, работа с обращением ведётся как с письменным обращением.

Документы, направленные в сектор почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства в журнале регистрации приема граждан специалистом сектора.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре секретарь приемной проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства заместителю главы муниципального района, который в свою очередь в соответствии со своей компетенцией передает в сектор.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия сектора, специалист сектора, уполномоченный принимать документы, сообщает заявителю, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Специалист департамента, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 10 рабочих дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Специалист, подготовивший письменный ответ на обращение, передает указанные выше документы на подпись главы либо по его поручению заместителю главы.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Специалист, подготовивший письменный ответ на обращение передает подписанный ответ в порядке делопроизводства для направления заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от главы муниципального района, либо от его заместителя.

Основанием для начала направления документов заявителю является их поступление специалисту (секретарь приемной).

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный

ответ заявителю по существу.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Должностные лица сектора, участвующие в исполнении муниципальной услуги (функции), несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего административного регламента.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения, а также за соблюдением положений настоящего административного регламента должностными лицами сектора, участвующими в исполнении административного регламента, (далее – текущий контроль) осуществляется заместителем главы района, ответственными за организацию работы по исполнению административного регламента.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами администрации, ответственными за организацию исполнения муниципальной услуги (функции), проверок полноты и качества исполнения положений настоящего административного регламента, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц сектора, участвующих в исполнении муниципальной услуги (функции).

Текущий контроль осуществляется при поступлении жалобы от заявителей, рассматривается конкретный случай и исполнение административных регламентов за предыдущие полгода. Назначение проверки, ответственных исполнителей устанавливается распоряжением главы муниципального района.

Должностные лица, ответственные за организацию исполнения административного регламента, несут персональную ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной услуги (функции) в соответствии с настоящим административным регламентом.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц сектора, участвующих в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

При отказе в предоставлении услуги (функции) заявители могут обратиться с жалобой в администрацию муниципального района или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Досудебное обжалование.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (функции) на основании настоящего административного регламента, в письменном виде в адрес администрации

или сектора, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт администрации Новодеревенского муниципального района, по электронной почте сектора.

В письменной жалобе заявителя указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги (функции) заявителю и применению мер ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги (функции), которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги (функции) на основании настоящего административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;
- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги (функции) и применения дисциплинарных мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги (функции), повлекшие за собой жалобу заявителя.

Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.1. Судебный порядок обжалования

Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги (функции) на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы заявителями в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

БЛОК-СХЕМА
по предоставлению информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению





15

Максимальный срок рассмотрения письменного обращения заявителя за получением информации не должен превышать 30 дней со дня его регистрации

Ответ заявителю по существу

Окончание предоставления муниципальной услуги (функции)

