

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 26 » июня 2013 года № 310

 г.Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.
2. Жилищно-коммунальному управлению при оказании муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению руководствоваться настоящим административным регламентом.
3. Признать утратившим силу постановление Администрации городского поселения Лянтор от 28.06.2012 № 338 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).
5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования Н.В. Царегородцева.

Глава городского поселения Лянтор В.В. Алёшин

####  Приложение к постановлению

####  Администрации городского

####  поселения Лянтор

####  от «26» июня 2013 года № 310

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«предоставление информации о порядке предоставления

Жилищно-коммунальных услуг населению»

#### 1. Общие положения

* 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги жилищно-коммунальным управлением Администрации городского поселения Лянтор (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу).
	2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, нуждающиеся в информации о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению на территории городского поселения Лянтор (далее - Заявители).
	3. Адрес и график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Адрес: 628449 г. Лянтор, микрорайон 2, строение 42.

Адрес официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу: [www.АdmLyantor.ru](http://www.АdmLyantor.ru), раздел муниципальные услуги, подраздел жилищно-коммунальное управление Администрации.

Адрес электронной почты (e-mail): AdmLyantor@mail.ru

Контактные телефоны специалистов: 8 (34-638) 20-050, 24-001 добавочные номера 145, 137.

Дни недели: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница.

Часы приема с 830 до 1700.

Перерыв с 1230 до 1400.

Выходной: суббота, воскресенье.

Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, в случае необходимости, вправе принять решение о продлении времени приема заявителей при их личном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

* 1. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:
		1. Консультации по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляются специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством:
* устных разъяснений, в том числе посредством телефонной связи;
* письменных разъяснений, в том числе в форме электронного письма.
	+ 1. Консультации предоставляются по вопросам:
* перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* источника получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
* процедуры предоставления муниципальной услуги;
* времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
* порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.
	+ 1. Основными требованиями к порядку информирования являются:
* достоверность представляемой информации;
* четкость и лаконичность в изложении информации;
* полнота информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации;
* удобность и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации.
	+ 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на письменное обращение и обращения по электронной почте дается в простой и четкой форме с указанием имени, отчества, номера, телефона специалиста, исполнившего ответ на обращение.

Ответ на письменное обращение подписывается Главой городского поселения Лянтор либо уполномоченным им лицом.

Консультации и справки предоставляются специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

* 1. Запрос Заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого Заявителя с обработкой его персональных данных в таком органе или организации в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся Заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги Заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией городского поселения Лянтор (далее также – Администрация города). Непосредственное предоставление услуги осуществляется жилищно-коммунальным управлением.

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление запрашиваемой информации Заявителю либо мотивированный отказ (в устной или письменной форме).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. При устном обращении в форме личного посещения жилищно-коммунального управления, телефонного обращения, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, муниципальная услуга предоставляется Заявителям в момент обращения.

2.4.2. Муниципальная услуга при письменном и электронном обращении предоставляется Заявителям не более 21 рабочего дня со дня регистрации обращения.

2.4.3. В случае если запрашиваемая Заявителем информация, не может быть предоставлена в течение установленного Административным регламентом срока, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, согласовывает срок предоставления информации с Заявителем.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нижеперечисленными правовыми актами:

* Конституция Российской Федерации;
* Жилищный кодекс Российской Федерации;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных 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»;
* Постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 28.06.2012 № 338 "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению";
* Уставом муниципального образования городское поселение Лянтор.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При устном обращении (по телефону или лично) Заявителя для получения муниципальной услуги, предоставление каких либо документов не требуется.

2.6.2. При письменном обращении (по почте, в том числе электронной) для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении чётко указывается фамилия, имя, отчество и почтовый адрес Заявителя.

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

* отсутствие в заявлении сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, о почтовом адресе или адресе электронной почты – для физических лиц;
* отсутствие полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
* отсутствие в заявлении подписи Заявителя или его уполномоченного представителя;
* текст заявления и (или) приложений к нему, указанных в заявлении не поддаётся прочтению;

Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги Заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме (если в заявлении указан электронный адрес Заявителя).

2.8.Перечень оснований отказа в предоставлении муниципальной услуги:

* обращение не отвечает требованиям к запросам Заявителей о предоставлении муниципальной услуги, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация необходима;
* информация, за которой обратился Заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
* в письменном обращении Заявителя 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.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.10. Максимальный срок ожидания Заявителя в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Регистрация заявления в письменной форме о предоставлении муниципальной услуги производится в течение 10 минут с момента подачи заявления, в электронной форме – в течение 1 рабочего дня.

2.12. Места информирования Заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги, заполнения необходимых документов, ожидания для сдачи и получения документов должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Места информирования и ожидания оборудуются информационными стендами с образцами заполнения и перечнем документов, стульями и столами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются для осуществления оценки и контроля деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В группу показателей доступности, позволяющих объективно оценивать деятельность, входят:

* график работы (удобный для Заявителя, неудобный);
* месторасположение (доступно, недоступно);
* наличие различных каналов получения информации о получении муниципальной услуги.

В группу показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

* соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
* достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;
* простота и ясность изложения информационных документов по предоставлению муниципальной услуги;
* количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

#### 3.1. Административные процедуры при исполнении муниципальной услуги определяются в зависимости от формы обращения за муниципальной услугой Заявителя:

* устное обращение в форме личного посещения или телефонного обращения в жилищно-коммунального управление Администрации города;
* письменное или электронное обращение.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении Заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по информированию Заявителя в устной форме является обращение Заявителя в жилищно-коммунальное управление лично или по телефону.

3.2.2. Время предоставления муниципальной услуги при устной форме обращении Заявителя складывается из времени изложения Заявителем вопроса и времени предоставления ответа.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

3.2.3. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при личном обращении Заявителя в устной форме обязан:

* предложить Заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и адрес места жительства (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей), должность, а также наименование организации, которую он представляет (для юридических лиц), почтовый (юридический) адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* зарегистрировать обращение Заявителя в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

3.2.4. Специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при обращении Заявителя по телефону обязан:

* представить орган, предоставляющий муниципальную услугу, в которое поступило обращение;
* представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
* предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и адрес места жительства (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей), должность, а также наименование организации, которую он представляет (для юридических лиц), почтовый (юридический) адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* зарегистрировать обращение Заявителя в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

3.2.5. В случае если заданные вопросы не входят в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалист информирует Заявителя о его праве получения информации из иных источников или организаций, уполномоченных на ее предоставлении.

3.2.6. Если специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, не может дать ответ или подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю один из двух вариантов дальнейших действий:

* изложить заявление в письменной форме;
* назначить другое удобное для заявителя время получения муниципальной услуги.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном и электронном обращении Заявителя.

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги при обращении Заявителя в письменной, электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

3.3.1.1. Прием и регистрация заявления.

3.3.1.2. Рассмотрение заявления и подготовка информации или отказа в предоставлении информации.

3.3.1.3. Выдача или направление Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Прием и регистрация заявления.

3.3.2.1. Основанием для начала данной административной процедуры является личное письменное обращение Заявителя в Администрацию города, через уполномоченного представителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Администрации города.

3.3.2.2. При личном обращении должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, удостоверяет личность Заявителя, принимает и регистрирует заявление в порядке, установленном Администрацией города, ставит отметку в заявлении о его принятии и направляет зарегистрированное заявление Главе городского поселения Лянтор (далее – Глава поселения) или уполномоченному им должностному лицу для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги (далее также – визирование).

3.3.2.3. При поступлении заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию, документов, распечатывает соответствующее заявление, регистрирует его в порядке, установленном Администрацией города, направляет Заявителю подтверждение о получении и направляет зарегистрированное заявление на визирование Главе поселения или уполномоченному им должностному лицу.

3.3.2.4. При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении должностное лицо, ответственное за прием документов, вскрывает конверт, регистрирует заявление в порядке, установленном Администрацией города, и направляет зарегистрированное заявление на визирование Главе поселения или уполномоченному им должностному лицу.

3.3.2.5. После получения визы Главы поселения или уполномоченного им должностного лица должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, направляет заявление в соответствии с визой исполнителю, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.2.6. Конечным результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация заявления должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, и направление его исполнителю, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.3.3. Рассмотрение заявления и подготовка информации или отказа в предоставлении информации.

Исполнение данной административной процедуры осуществляет специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги:

* регистрирует заявление в журнале учёта предоставления соответствующей муниципальной услуги;
* рассматривает его по существу, в том числе проверяет соответствие заявления требованиям, установленным административным регламентом;
* подготавливает информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации, согласно пункту 2.7. настоящего административного регламента и представляет на подпись Главе поселения или уполномоченному им должностному лицу.

Конечным результатом исполнения данной административной процедуры является документ-письмо на официальном бланке Администрации города, подписанный Главой поселения или уполномоченным им должностным лицом.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 21 рабочего дня.

В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, письменное обращение перенаправляется, в течение 7 дней со дня регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя, направившего заявление (запрос), о переадресации обращения.

3.3.4. Выдача или направление Заявителю информации либо уведомления об отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение органом, предоставляющим муниципальную услугу, подписанного Главой поселения или уполномоченным им должностным лицом и зарегистрированного лицом, ответственным за регистрацию исходящей корреспонденции письма, содержащего запрашиваемую Заявителем информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации.

Конечным результатом исполнения административной процедуры является направление Заявителю документа-письма на официальном бланке Администрации города, подписанный Главой поселения или уполномоченным им должностным лицом, содержащего запрашиваемую Заявителем информацию или уведомление об отказе в предоставлении информации способом, указанным в заявлении.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.4. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги указана в приложении 2 к административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за исполнением административного регламента, за совершением административных процедур, принятием решений и совершением действий специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником жилищно-коммунального управления Администрации города путём проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Должностные лица, ответственные за консультирование и информирование граждан, за приём заявления, за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность:

* за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования;
* за правильность выполнения процедур по приёму заявления и регистрации;
* за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги и направлению ответа Заявителю.

4.3. Персональная ответственность должностного лица закрепляется в его должностной инструкции.

4.4. Текущий контроль осуществляется путём проведения начальником жилищно-коммунального управления Администрации города проверок соблюдения и исполнения специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, городского поселения Лянтор.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов в рамках предоставления муниципальной услуги, соответствующих положениям настоящего Административного регламента и действующему законодательству.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.7. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (внезапными). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

или муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

* нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* отказ 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 таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе в форме электронного документа в Администрацию городского поселения Лянтор.

Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации городского поселения Лянтор e-mail: [www.AdmLyantor.ru](http://www.AdmLyantor.ru), может быть принята при личном приеме Заявителя, а также иным способом предусмотренным законодательством и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

* наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
* доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

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

* 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
* отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

* в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в жалобе содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
* текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);
* жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов;

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе 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

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению"

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе городского поселения Лянтор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О)от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.)проживающего(зарегистрированного) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_почтовый и электронный адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление (запрос)

(образец)

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг

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

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

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

Цель предоставления информации:

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

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

Информацию прошу выдать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать способ передачи: лично заявителю или отправить по почте либо в электронном виде)

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

(подпись) (Ф.И.О.)

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

(дата)

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Блок-схема последовательности административных процедур

при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Обращение Заявителя

Приём и регистрация заявления (лично, почтой) – 1 рабочий день

Приём и регистрация заявления (лично, почтой) – 1 рабочий день

Должностное лицо ответственное за приём и регистрацию документов, передаёт заявление в порядке делопроизводства Главе поселения или уполномоченному должностному лицу для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги

Рассмотрение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги заявления и подготовка информации и (или) документов – 21 рабочий день

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, согласно пункту 2.7. административного регламента

Предоставление запрашиваемой информации (документов) – 5 рабочих дней

Муниципальная услуга

оказана