АДМИНИСТРАЦИЯ

ЯКОВЛЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| от | 18.04.2016 г. | с. Яковлевка | № | 129-НПА |

**Об утверждении административного регламента**

**Администрации Яковлевского муниципального района Приморского края**

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

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации», на основании постановления Администрации Яковлевского муниципального района от27.11.2015 г. №403-НПА «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций в Яковлевском муниципальном районе», руководствуясьУставом Яковлевского муниципального района, в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуг, Администрация Яковлевского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Руководителю аппарата Администрации Яковлевского муниципального района (Сомова О.В.) обеспечитьопубликование настоящего постановления в газете «Сельский труженик» и размещение на официальном сайте Администрации Яковлевского муниципального района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Яковлевского муниципального района (Хоменко Л.П.).

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

И.о. главы Администрации

Яковлевского муниципального района А.Л. Горбунов

Приложение

к постановлению администрации

Яковлевского муниципального районаот \_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

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

* **Общие положения**
	+ ***Предмет регулирования административного регламента.***
	+ ***Круг заявителей.***
	+ ***Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.***
* **Стандарт предоставления муниципальной услуги**
	+ ***Наименованиемуниципальной услуги.***

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее — Регламент) устанавливает порядок, сроки и последовательность административных процедур (действий) Администрации Яковлевского муниципального района, при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее — Муниципальная услуга), а также порядок взаимодействия между должностными лицами Администрации Яковлевского муниципального района, взаимодействия Администрации Яковлевского муниципального района с гражданами либо их уполномоченными представителями, органами государственной власти при предоставлении Администрацией Яковлевского муниципального района услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также представители физических и юридических лиц, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями, выступать от их имени при взаимодействии с исполнителем муниципальной услуги.

Информацию о месте нахождения и графике работы, справочных и контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах, способах получения информации о месте нахождения и графиках работы, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

— на официальном сайте Администрации Яковлевского муниципального района: [www.yakovlevsky.ru](http://www.yakovlevsky.ru/);

— на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги;

— при личном обращении заявителя;

— при обращении в письменной форме, в форме электронного документа.

Место нахождения органа предоставляющего муниципальную услугу: с. Яковлевка, пер. Почтовый, 7, тел. 8(42371) 91-3-57, 8(42371) 97-5-45;

Часы работы: понедельник – пятница – с 09:00 до 18:00; перерыв на обед – с 13:00 до 14:00; суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием граждан производится каждый вторник, четверг с 10-00 до 17-00 по адресу: с. Яковлевка, пер. Почтовый, 7.

В предпраздничные дни продолжительность работы отдела сокращается на 1 час.

Информацию о месте нахождения и графике работы отдела можно получить: по справочному телефону: 8 (42371) 97-5-45, на официальном сайте Администрации Яковлевского муниципального района — [yakovlevsky.ru](http://yakovlevsky.ru/), в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, (включая сеть Интернет), по электронной почте.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

— индивидуального информирования;

— публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

— устного информирования;

— письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее — должностные лица), лично либо по телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги с использованием телефонной связи не должно превышать 10 минут.

Принявшее телефонный звонок должностное лицо при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы переадресовываетобратившегося на другое должностное лицо Отделаили сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Допустимо не более одной переадресации принятого телефонного звонка.

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

***2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.***

**Орган, предоставляющий муниципальную услугу**–Администрация Яковлевского муниципальногорайонавлице отдела жизнеобеспечения Администрации Яковлевского муниципального района (далее – Отдел жизнеобеспечения).

Обеспечение предоставления услуги осуществляется специалистами отдела жизнеобеспечения Администрации Яковлевского муниципального района.

***2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.***

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление Заявителю информации, либо направление Заявителю уведомления о не предоставлении муниципальной услуги.

***2.4.Срок предоставления муниципальной услуги.***

Предоставление муниципальной услуги в устной форме (по телефону или лично) осуществляется непосредственно в момент обращения заявителя в режиме реального времени.

Максимальный срок выполнения процедуры в устной форме — 15 минут.

Предоставление муниципальной услуги по письменным заявлениям граждан, по заявлениям, поступившим по электронной почте, осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации заявления в администрации.

***2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.***

Предоставление муниципальной 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»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения 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»;
* Устав Яковлевского муниципального района;
* Постановлением Администрации Яковлевского муниципального района от 27.11.2015 г. №403-НПА «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций в Яковлевском муниципальном районе».

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

Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию с заявлением, выраженным в устной форме, либо письменной или электронной форме, согласно приложению № 2.

В заявлении заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, суть обращения.

Необходимые для предоставления муниципальной услуги заявление и документы могут быть представлены заявителем лично в администрацию либо посредством почтового отправления на бумажном носителе либо в форме электронных документов.

При личном обращении, заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность физического лица, в соответствии с законодательством Российской Федерации (оригинал или копия, заверенная в установленном законодательством порядке).

Посредством почтового отправления, заявителем предоставляется копия документа удостоверяющего личность физического лица, заверенная в установленном законодательством порядке.

Если от имени заявителя обращается уполномоченный представитель, то представляется документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия на предоставление интересов заявителя.

Заявление и документы могут быть направлены в форме электронного документа — yakovlevsky@mo.primorsky.ru

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

— несоответствие заявления требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

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

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующем случае:

— содержание в заявлении вопросов, не относящихся непосредственно к вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, предусмотренных разделом 2.6.настоящего Административного регламента.

***2.9. Размер платы, взимаемой от заявителя при предоставлении муниципальной услуги.***

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

***2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления такой услуги.***

Максимальный срок ожидания при личном обращении в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

***2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении.***

Максимальный срок регистрации запроса — в течение одного рабочего дня.

***2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальныеуслуги.***

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы мебелью (стол, стулья).

Места информирования должны быть оборудованы информационным стендом, стульями и столом для возможности оформления документов.

Тексты информационных материалов должны быть напечатаны удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

Вход в здание Администрации должен быть оборудован вывеской с полным наименованием.

В здании Администрации должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидам в помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги. В самих помещениях должны быть созданы условия беспрепятственного доступа инвалидам к информационным стендам и другим источникам информации, а также все условия для беспрепятственной подачи заявления и получения муниципальной услуги в установленные сроки.

***2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.***

Доступность муниципальной услуги характеризуется следующими показателями:

* установлен обязательный еженедельный приемный день в администрации для граждан в целях обеспечения приема запроса об оказании услуги и выдачи необходимой справки, справка также может быть выслана почтовым отправлением (по желанию заявителя);
* достоверность предоставленной информации;
* исполнение услуги в установленные сроки.

Качество муниципальной услуги характеризуется следующим показателем:

На официальном сайте администрации Яковлевского муниципального района, на информационном стенде в помещении Отдела жизнеобеспечения размещаются:

а) текст настоящего Регламента (полная версия размещается на официальном сайте администрации Яковлевского муниципального района), выписки из Регламента (размещаются на информационном стенде в помещении Отдела жизнеобеспечения);

б) блок-схема предоставления администрацией Яковлевского муниципального района услуги согласно приложению № 1 к регламенту, краткое описание порядка предоставления услуги;

в) перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

***2.14. Иные требования предоставления муниципальных услуг.***

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не предусматривается.

При обращении за получением муниципальной услуги в электронной форме запрос заверяется заявителем простой электронной подписью.

В электронной форме муниципальная услуга, в части предоставления консультаций, оказывается специалистом Отдела.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, направляемые заявителем в электронном виде, должны быть отсканированы либо предоставлены в формате «MS Word» (с последующим предоставлением оригиналов). Должны иметь качественное, четкое изображение.

**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.Исчерпывающий перечень административных процедур.***

Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а)прием и регистрация заявления;

б) принятие решения о предоставлении Муниципальной услуги либо о не предоставлении Муниципальной услуги, подготовка уведомления о не предоставлении Муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пункта 2.8. настоящего Регламента;

Описание последовательности действий при предоставлении Муниципальной услуги приведено вБлок-схеме ([приложение №](https://yakovlevsky.ru/redirect?url=http%3A%2F%2Fconsultantplus%3A%2F%2Foffline%2Fref%3D5E2D8F06DDBC3FA6B793403A10745AE844039CF83376D899ABE79F20E6219306F2F5972D999E757FtFf1B)1 к настоящему Регламенту).

***3.2. Описание каждой административной процедуры.***

Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию Яковлевского муниципального района с заявлением. К заявлению прилагаются документы, определенные п. 2.6 настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, предоставленного непосредственно заявителем, по телефону, направленного по почте или по электронной почте, в том числе через официальный сайт Яковлевского муниципального района:

— регистрирует в установленном порядке поступившее заявление;

— устанавливает наличие оснований указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента и, при наличии таких оснований, выдает (направляет) заявителю уведомление об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги, если фамилия и почтовый (электронный) адрес заявителя поддаются прочтению.

— в случае если документы представляются в Администрацию непосредственно заявителем, уведомление об отказе в приеме документов, выдаются заявителю в день представления документов;

— при поступлении в администрацию документов, направленных по почте или по электронной почте через официальный сайт Администрации Яковлевского муниципального района, уведомление об отказе в приеме документов высылаются в течение рабочего дня, следующего за днем регистрации документов, по указанному заявителем почтовому (электронному) адресу с уведомлением о вручении;

— в случае устного заявления (по телефону), специалист администрации, ответственный за прием и регистрацию заявления, перенаправляет заявителя к специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Зарегистрированные в установленном порядке документы направляются главе Администрации.

Глава администрации:

— определяет специалиста, ответственного за рассмотрение заявления и предоставление информации;

— дает указания в форме резолюции специалисту, ответственному за рассмотрение заявления и предоставление информации, с отражением его фамилии и инициалов, порядка и сроков рассмотрения заявления.

Специалист, ответственный за рассмотрение заявления и предоставление информации:

— обеспечивает своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости — с участием заявителя, направившего заявление;

— готовит проект ответа заявителю и в порядке делопроизводства представляет его на подпись главе Администрации;

— готовит в течение 3 рабочих дней с момента поступления на исполнение документа проект уведомления заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3) в случаях, определенных пунктом

2.8. настоящего регламента, и представляет его на подпись главе Администрации.

Результатом административной процедуры является подготовленный в соответствии с резолюцией и представленный на подпись главе Администрации проект ответа заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Подписанный главой Администрации ответ заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, специалист регистрирует в установленном порядке и направляет ответ заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в заявлении.

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем посредством почтовой или электронной связи ответа Администрации, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в соответствии с его запросом или получение уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

На устное заявление, специалист Администрации в зависимости от содержания устного заявления сообщает заявителю:

— запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

— о необходимости дополнительной проверки заявления и направлении ответа в письменной (электронной) форме;

— об отказе заявителю в предоставлении муниципальной услуги в случаях, определенных пунктом 2.8. настоящего регламента;

Критерием принятия решения для специалиста администрации является нормативная правовая база, на основе которой осуществляется рассмотрение устного заявления.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

***4.1. Порядок осуществления текущего контроля.***

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 распоряжением 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.

***4.2. Порядок и периодичность осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.***

Проверка полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия(бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих.

Проверки могут быть плановымии внеплановыми.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности). Все плановые проверки должны осуществляться регулярно. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

***4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальных услуг.***

Результаты проверок оформляются актами проверки, в которых указываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

В случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Решение о применении мер по наложению на виновных лиц дисциплинарного взыскания принимает глава Администрации Яковлевского муниципального района.

***4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальных услуг.***

Контроль за исполнением Регламента по предоставлению услуги осуществляется путем проведения:

* плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги;
* внеплановых проверок по соблюдению и исполнению должностными лицами положений настоящего Регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по распоряжению главы АдминистрацииЯковлевского муниципального района.
* знание ответственными лицами требований настоящего Регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги;
* соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения процедур;
* правильность и своевременность информирования заявителей об изменении процедур, предусмотренных настоящим Регламентом;
* устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

**В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами**Отдела жизнеобеспечения проверяется:

**5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Яковлевского муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

***5.1. Информация о праве заявителей на решение и (или) действие (бездействие) органа местного самоуправления и (или) его должностного лица, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.***

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги вышестоящему должностному лицу, а также в судебном порядке.

***5.2. Предмет жалобы.***

Предметом обжалования являются неправомерные действия (бездействие) уполномоченного на предоставление муниципальной услуги должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги.

***5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.***

Жалоба направляется в адрес главы Администрации Яковлевского муниципального района по адресу: 692361, Приморский край, Яковлевский район, с. Яковлевка, пер. Почтовый, 7.

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

***5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.***

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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 местонахождении 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, 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;

— личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

— оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

— оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

— официального сайта Администрации Яковлевского муниципального района, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

— в электронной форме: yakovlevsky@mo.primorsky.ru

***5.5. Срок рассмотрения жалобы.***

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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 заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

***5.6. Перечень оснований для приостановления жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.***

Основания отказа в рассмотрении жалобы заявителя:

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

— наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

— отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

***5.7. Результат рассмотрения жалобы.***

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает решение:

— об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Яковлевского муниципального района, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

— об отказе в удовлетворении жалобы.

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.

***5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.***

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

— наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

— номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

— фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

— основания для принятия решения по жалобе;

— принятое по жалобе решение;

— в случае если жалоба признана обоснованной, — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

— сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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](https://yakovlevsky.ru/redirect?url=http%3A%2F%2Fconsultantplus%3A%2F%2Foffline%2Fref%3DE6C57A8B7242874D6C0BA39382995647B7C34D5635E477D3867A4448513F2F23C37AB9CA9B4C4C09k5a5G" \t "_blank)Российской Федерации.

***5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.***

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностного лица в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

***5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.***

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

Заявитель вправе обратиться за информацией:

— на личном приеме;

— направить письменное обращение по почте;

-обратиться через официальный сайт Администрации Яковлевского муниципального района, либо по электронной почте.

***5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.***

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется:

а) непосредственно в отделе, расположенном по адресу: с. Яковлевка, пер. Почтовый, 7;

б) на информационных стендах Отдела;

в) с использованием средств телефонной связи, по телефонам: 8 (42371) 97-5-45, 91-3-57 электронной почты: yakovlevsky@mo.primorsky.ru

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления администрацией Яковлевского

муниципального района муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно – коммунальных

услуг населению»

от« »\_\_\_\_\_\_\_2016 г. №\_\_\_\_\_-НПА

Главе администрации Яковлевского

муниципального района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО)

проживающего(ей) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

д. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу предоставить информацию о

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

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

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

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

указывается запрашиваемая информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования

Информацию прошу направить:

по почтовому адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

по адресу электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(дата) (подпись) (расшифровка)

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления администрацией Яковлевского

муниципального района муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно – коммунальных

услуг населению»

от«»\_\_\_\_\_\_\_2016 г. №\_\_\_\_\_-НПА

**Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

Уважаемый (ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

настоящим уведомляем Вас о том, что в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

и на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в предоставлении муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отказано.