

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации Мирного
от «___» _____ 2018 года № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

I. Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Услуга) и стандарт предоставления Услуги, включая сроки и последовательность действий (административных процедур), досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц, муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении Услуги.

II. Описание заявителей при предоставлении Услуги

2. Заявителями при предоставлении Услуги являются физические лица и юридические лица независимо от их формы собственности (далее – заявители).

III. Требования к информированию о порядке предоставления Услуги

3. Информационное обеспечение предоставления Услуги осуществляется муниципальными служащими отдела жилищно-коммунального хозяйства, экологии и муниципального контроля Муниципального учреждения «Управление муниципального имущества, строительства и городского хозяйства администрации Мирного» (далее – отдел Управления).

Информация о порядке предоставления Услуги может быть получена:
на официальном сайте муниципального образования «Мирный» в
информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
<http://www.mirniy.ru>;

посредством почтовой связи путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Ленина, д. 33;

по электронной почте администрации Мирного: glavamirniy@mail.ru;

по телефону отдела Управления: 8(81834)5-04-15;

при личном обращении заявителя в отдел Управления по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Ленина, д. 33 (левое крыло), каб. 402;

на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi29.ru) и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru);

на информационных стендах в помещениях отдела Управления.

4. При информировании по каналам электронной и телефонной связи, по почте (путем обращения заявителя с письменным заявлением о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

контактные данные отдела Управления (почтовый адрес, номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график приема заявителей;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих.

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления Услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок муниципального служащего. Время телефонного разговора не должно превышать десяти минут. В случае, если муниципальный служащий, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому муниципальному служащему, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, или указан иной способ получения информации о правилах предоставления Услуги.

5. В помещениях отдела Управления (на информационных стендах) размещается следующая информация:

контактные данные отдела Управления (почтовый адрес, номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график приема заявителей;

блок-схема предоставления Услуги, отражающая последовательность административных процедур и действий при предоставлении Услуги;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего Услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих.

образец заявления (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

6. Информация, указанная в пункте 5 настоящего административного регламента, размещается также на официальном сайте муниципального образования «Мирный» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.mirniy.ru>).

7. График приема муниципальным служащим отдела Управления по предоставлению Услуги (время московское):

День недели	Время приема
Понедельник	с 8:30 до 13:00 с 14:30 до 18:00
Вторник	с 8:30 до 13:00 с 14:30 до 18:00
Среда	с 8:30 до 13:00 с 14:30 до 18:00
Четверг	с 8:30 до 13:00 с 14:30 до 18:00
Пятница	с 8:30 до 12:30

IV. Предоставление Услуги в электронной форме

8. Предоставление Услуги при подаче заявления в электронной форме осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявлений, полученных лично от заявителя.

9. Заявление может быть подано заявителем в электронной форме после регистрации на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi29.ru) из «личного кабинета» заявителя.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

V. Наименование Услуги

10. Наименование Услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

VI. Наименование органа, предоставляющего Услугу

11. Услуга предоставляется администрацией Мирного в лице Муниципального учреждения «Управление муниципального имущества, строительства и городского хозяйства администрации Мирного» (далее – Управление).

VII. Описание результата предоставления Услуги

12. Результатом предоставления Услуги является письмо о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, содержащее информацию:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о требованиях к предоставлению жилищно-коммунальных услуг;

- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

- о порядке перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении, не оборудованном индивидуальным и (или) общим (квартирным) прибором учета;

- о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета, основании и порядке проведения проверок состояния приборов учета и правильности снятия их показаний;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальных услуг для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов;

- о порядке 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;

о порядке установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

о правах и обязанностях исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

об ответственности исполнителей и потребителей жилищно-коммунальных услуг;

о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

по иным вопросам, касающимся порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

VIII. Сроки при предоставлении Услуги

13. Общий срок предоставления Услуги не более шестидесяти дней со дня регистрации заявления о предоставлении Услуги.

14. В случае необходимости получения дополнительных документов и материалов (от организаций, владеющих информацией по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению), необходимых для рассмотрения заявления, муниципальный служащий отдела Управления вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения до тридцати календарных дней, о чем сообщается заявителю.

15. Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:

1) прием и регистрация заявления заявителя о предоставлении Услуги – до трех календарных дней;

2) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении Услуги – до пятидесяти семи календарных дней со дня регистрации заявления;

3) выдача (направление) результата предоставления Услуги – до шестидесяти календарных дней со дня регистрации заявления.

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления Услуги и при получении документов, являющихся результатом предоставления Услуги, не может превышать пятнадцати минут.

IX. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги

17. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 07 декабря 2011 года № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;

Федеральным законом от 03 июня 2009 года № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг и нормативов потребления коммунальных ресурсов в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 29 июля 2013 года № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 2013 года № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 года № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

Уставом муниципального образования «Мирный»;

настоящим административным регламентом.

Х. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

18. Для предоставления Услуги заявитель представляет в общий отдел администрации Мирного заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

19. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Услуги, иных органов местного самоуправления, подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами Мирного;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении Услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении Услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) муниципального служащего, предоставляющего Услугу, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, о чем в письменном виде за подписью главы Мирного при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

XI. Искерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении Услуги

20. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, являются:

отсутствие в заявлении сведений о заявителе, почтовом адресе заявителя, по которому должен быть направлен ответ, подписи заявителя; текст заявления не поддается прочтению.

XII. Искерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги

21. Основания для приостановления и отказа в предоставлении Услуги отсутствуют.

XIII. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги

22. Предоставление Услуги осуществляется без взимания платы.

XIV. Показатели доступности и качества Услуги

23. Показателями доступности Услуги являются:

получение полной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги в соответствии с разделом III настоящего административного регламента;

возможность подачи заявления о предоставлении Услуги в электронной форме и получения информации о ходе предоставления Услуги с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг: <http://gosuslugi29.ru>.

24. Показателями качества Услуги являются:

получение заявителями Услуги в сроки, определенные настоящим административным регламентом, и в соответствии со стандартом предоставления Услуги;

отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления Услуги.

XV. Требования к местам предоставления Услуги

25. Помещения, предназначенные для предоставления Услуги, обозначаются табличками с указанием номера кабинета, названия отдела Управления, фамилии, имени и отчества муниципального служащего, организующего предоставление Услуги, мест приема и выдачи документов, мест информирования заявителей, режима работы с заявителями.

Прием заявителей проводят муниципальные служащие отдела Управления, осуществляющие предоставление Услуги, в помещениях отдела Управления. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

Предоставление Услуги должно удовлетворять требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

XVI. Административные процедуры предоставления Услуги

26. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления о предоставлении Услуги;
- 2) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении Услуги;
- 3) выдача (направление) результата предоставления Услуги.

27. Блок-схема предоставления Услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

XVII. Прием и регистрация заявления о предоставлении Услуги

28. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию Мирного заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

29. На поступившее заявление специалист общего отдела администрации Мирного создает электронную регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК).

Сведения, содержащиеся в электронной РКК, выводятся на печать и прикрепляются к письменному зарегистрированному заявлению. На заявлении проставляется регистрационный штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

30. Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления.

31. Максимальная продолжительность указанной процедуры составляет до трех календарных дней.

XVIII. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении Услуги

32. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления в общем отделе администрации Мирного.

33. После регистрации заявление поступает к первому заместителю главы Мирного.

Первый заместитель главы Мирного не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления, рассматривает его и направляет заместителю главы Мирного – начальнику Муниципального учреждения «Управление муниципального имущества, строительства и городского хозяйства администрации Мирного» (далее – начальник Управления).

34. Начальник Управления в день поступления заявления рассматривает его и передает на исполнение заместителю начальника Муниципального учреждения «Управление муниципального имущества, строительства и городского хозяйства администрации Мирного» (далее – заместитель начальника Управления).

35. Заместитель начальника Управления в день получения заявления рассматривает его и передает на исполнение начальнику отдела жилищно-коммунального хозяйства, экологии и муниципального контроля Муниципального учреждения «Управление муниципального имущества,

строительства и городского хозяйства администрации Мирного» (далее – начальник отдела Управления).

36. Начальник отдела Управления в день получения заявления рассматривает его и передает на исполнение муниципальному служащему, ответственному за исполнение Услуги.

37. При наличии в отделе Управления необходимой информации муниципальный служащий, ответственный за исполнение Услуги, разрабатывает проект письма администрации Мирного о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

38. При отсутствии в отделе Управления необходимой информации муниципальный служащий, ответственный за исполнение Услуги, подготавливает запрос в организацию, владеющую информацией по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, о ее предоставлении.

39. После поступления ответа на запрос, указанный в пункте 38 настоящего административного регламента, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, муниципальный служащий, ответственный за предоставление Услуги, разрабатывает проект письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

40. Проект письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению направляется для рассмотрения и подписания главе Мирного.

41. Результатом выполнения административной процедуры является подписанное главой Мирного письмо о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

42. Максимальная продолжительность указанной процедуры составляет до пятидесяти семи календарных дней со дня регистрации заявления в общем отделе администрации Мирного.

XIX. Выдача (направление) результата предоставления Услуги

43. Основанием для начала административной процедуры является подписание главой Мирного письма о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

44. Подписанное главой Мирного письмо о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению регистрируется в общем отделе администрации Мирного и выдается заявителю лично либо направляется заявителю способом, указанным им в заявлении.

45. Максимальная продолжительность указанной процедуры составляет до шестидесяти календарных дней со дня регистрации заявления в общем отделе администрации Мирного.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

XX. Осуществление контроля

46. Контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется:

главой Мирного либо уполномоченными им лицами;
начальником Управления либо уполномоченными им лицами;
начальником общего отдела администрации Мирного.

XXI. Осуществление проверок полноты и качества предоставления Услуги

47. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие решений и подготовку ответов муниципальными служащими отдела Управления.

Проведение проверок осуществляется на основании решения главы Мирного или в случае обращения заявителя.

48. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, должностные лица, муниципальные служащие несут дисциплинарную и иную ответственность в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

XXII. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

49. Заявитель может обратиться с жалобой в случае нарушения стандарта предоставления Услуги, нарушения установленного порядка предоставления Услуги, включая:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении Услуги;

нарушение срока предоставления Услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, настоящим административным регламентом для предоставления Услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, настоящим административным регламентом для предоставления Услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, настоящим административным регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, настоящим административным регламентом;

отказ в исправлении допущенных ошибок, опечаток или иных неточностей в выданных в результате предоставления Услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги;

приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

требование у заявителя при предоставлении Услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением

случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

XXIII. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

50. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию Мирного жалобы.

51. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий Услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего Услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего Услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

52. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица, муниципального служащего органа, предоставляющего Услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя и отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя, сведения о месте нахождения 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 Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего;

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

XXIV. Должностные лица, рассматривающие жалобы

53. Жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих отдела Управления, ответственных за предоставление Услуги, принятые ими решения, может быть подана главе Мирного, начальнику Управления.

54. Жалоба на решения, действия (бездействие) начальника Управления, муниципальных служащих общего отдела администрации Мирного может быть подана главе Мирного.

XXV. Сроки рассмотрения жалобы

55. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

XXVI. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

56. По результатам рассмотрения жалобы глава Мирного, начальник Управления принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

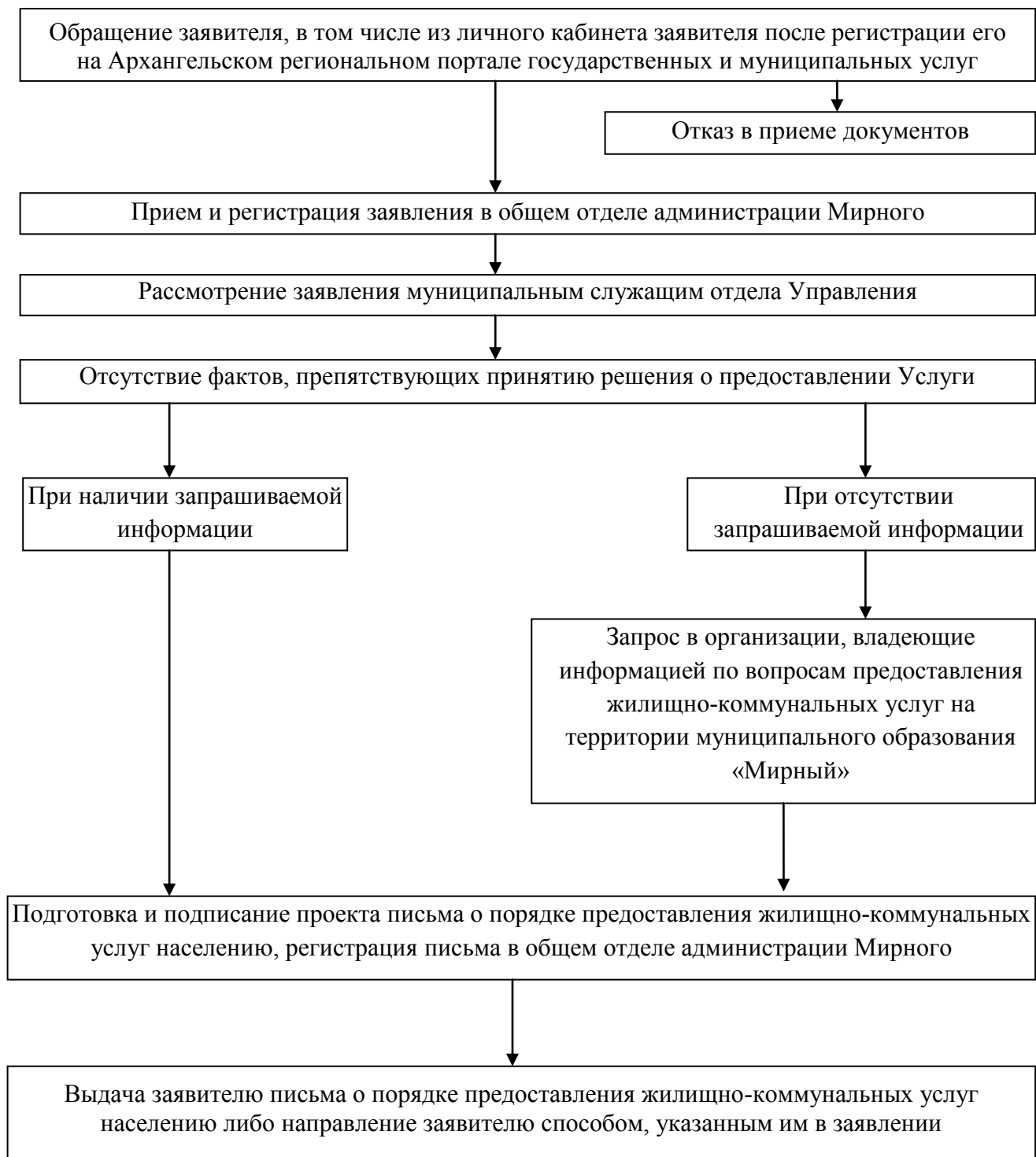
57. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 59 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим Услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения Услуги.

58. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 59 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

XXVII. Выдача результата рассмотрения жалобы

59. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий по предоставлению Услуги



Приложение № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»

ОБРАЗЕЦ

Главе Мирного

(Ф.И.О. заявителя)
проживающего (ей) по адресу: _____

(адрес места жительства указывается полностью)

(телефон, паспортные данные)

**Заявление
о предоставлении информации**

Прошу предоставить мне информацию по вопросу _____

(излагается суть запроса, тематика, указываются вопросы, на которые необходимо получить ответ)

О принятом решении прошу информировать меня _____

(указывается способ информирования)

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____