

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на проект административного регламента предоставления муниципальной услуги «предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие сведения

1.1. Настоящее экспертное заключение дано на проект административного регламента предоставления муниципальной услуги «предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1.2. Данный проект административного регламента разработан администрацией Быковского городского поселения Быковского муниципального района.

1.3. Основанием для проведения экспертизы является обращение администрации Быковского городского поселения Быковского муниципального района, указанного п. 1.2. настоящего заключения

1.4. Дата проведения независимой экспертизы: «11» октября 2011 года.

II. Недостатки сложившейся практики предоставления муниципальной услуги

2.1. Типичными недостатками сложившейся практики предоставления муниципальной услуги являются: избыточные согласования, визирования, избыточные требования по предоставлению информации, предъявляемые к получателям муниципальной услуги, необоснованно длительные сроки выполнения административных процедур о чем свидетельствуют жалобы потребителей муниципальной услуги.

III. Степень улучшения сложившейся практики предоставления муниципальной услуги после внедрения административного регламента и отсутствие отрицательных последствий внедрения административного регламента

3.1. Внедрение административного регламента позволит в большей степени устранить недостатки, указанные в разделе II заключения .

3.2. Внедрение административного регламента не будет иметь отрицательных последствий.

IV. Выводы по результатам проведенной экспертизы

4.1. По результатам проведенной экспертизы замечания по проекту административного регламента отсутствуют.

4.2. Проект административного регламента соответствует требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и рекомендуется к принятию.

**Ведущий специалист Администрации
Быковского городского поселения**

ёс ^А ^/ ^

Е.И.Стронская

СПРАВКА
об учете замечаний по проекту административного регламента
предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению "

(наименование проекта административного регламента)

Администрация Быковского городского поселения Быковского муниципального района
Волгоградской области

(наименование администрации Быковского городского поселения Быковского муниципального района, муниципального учреждения, разработавшего проект административного регламента)

I. Общие сведения об учете замечаний заинтересованных организаций и граждан

1.1. В процессе проведения независимой экспертизы проекта административного регламента получены экспертные заключения от 0 организаций.

Проведено 0 опросов получателей муниципальной услуги.

Проведено публичное обсуждение проекта административного регламента в рамках (указать мероприятия, организации и т.д.).

1.2. Учет замечаний независимых экспертов.

Замечания, изложенные в экспертных заключениях (указать общую характеристику учета замечаний: замечания полностью учтены в процессе доработки проекта; замечания частично учтены в процессе доработки проекта (по неучтенным замечаниям - дать краткое обоснование нецелесообразности их учета)).

1.3. Учет замечаний и предложений организаций и граждан.

Получены замечания и предложения от 0 организаций и от 0 граждан.

Полученные замечания и предложения: (указать общую характеристику замечаний и предложений - замечания и предложения полностью учтены в процессе доработки проекта; замечания и предложения частично учтены в процессе доработки проекта; по неучтенным замечаниям и предложениям - дать краткое обоснование нецелесообразности их учета).

II. Сведения об учете замечаний независимых экспертов

2.1. _____

(наименование организации)

2.2. Экспертное заключение организации (содержит 0 замечаний).

Замечания по проекту административного регламента: (содержание замечаний).

2.3. Полученные замечания полностью (частично) учтены (не учтены) в процессе доработки проекта (детальная характеристика учета замечаний или обоснование нецелесообразности их учета).

III. Сведения об учете замечаний и предложений организаций и граждан
Замечаний нет.

3.1. Наименование организации / сведения о гражданине.

3.2. Замечания и предложения по проекту административного регламента (содержание замечаний).

3.3. Полученные замечания и предложения полностью (частично) учтены (не учтены) в процессе доработки проекта (детальная характеристика учета замечаний и предложений или обоснование нецелесообразности их учета).

И.О.главы Быковского
городского поселения



К.В.Гордеев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления 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 - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.1. Цель разработки регламента: реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления, создание комфортных условий для получателей муниципальной услуги, а также повышение качества рассмотрения обращений в администрацию Быковского городского поселения Быковского муниципального района Волгоградской области.

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее - Заявители) являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Быковского городского поселения, которые пользуются жилищно-коммунальными услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется Регламентом: "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению " (далее по тексту - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:

администрация Быковского городского поселения (далее по тексту - администрация), ответственным исполнителем предоставления муниципальной услуги является специалист администрации Быковского городского поселения, на которого постановлением главы возложены соответствующие полномочия (далее - специалист администрации).

Место нахождения и почтовый адрес администрации: р.п.Быково, Волгоградская обл., ул.Советская,65, телефоны: 8(84495)3-16-55. адрес электронной почты: admbikovo@mail.ru.

2.3. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N491 "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";

- Устав Быковского городского поселения;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- нормативными актами Волгоградской области;
- настоящим регламентом.

2.4. Результатом муниципальной услуги является предоставление своевременной, достоверной информации гражданам по вопросам жилищно-коммунальных услуг населению.

2.5. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги, максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.6.1. Прием заявителя и предоставление информации заявителю на основании обращений в устной форме.

2.6.2. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение к специалисту администрации заявителя о предоставлении интересующей его информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг лично или по телефону.

2.6.3. Последовательность действий специалиста при обращении заявителя в устной форме лично:

Предоставление информации на основании обращений в устной форме осуществляет специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги.

При предоставлении информации заявителю на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время предоставления информации не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 30 минут.

2.7. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.7.1. Размещение и оформление помещений

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

Помещения оборудуются средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи, содержат места для информирования, ожидания и приёма заявителей.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и специалиста администрации, осуществляющего прием;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- оборудование мест ожидания;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7.2. Размещение и оформление визуальной, текстовой информации.

У входа в помещение для приёма заявителей должны быть размещены информационные таблички с указанием: номера кабинета, режима работы, в том числе часов приема специалиста.

2.7.3. На информационном стенде, расположенном в непосредственной близости от помещения, где предоставляется муниципальная услуга, а так же в сети Интернет на официальном сайте

Быковского городского поселения (администрации Волгоградской области) по адресу (www.volganet.ru/iri/avo.html/oms/bvk.ovsky) размещается следующая информация:

- текст административного регламента (полная версия - на Интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде);
- форма заявления о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (приложение № 1);
- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- место и режим приема заявителей.

2.8. Порядок получения муниципальных услуг.

2.8.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Волгоградской области в виде текста административного регламента данной услуги. Краткая информация о предоставляемой муниципальной услуге размещается на информационном стенде по месту нахождения администрации.

2.8.2. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги, принятие заявлений осуществляются специалистом, на которого постановлением главы Быковского городского поселения возложены соответствующие полномочия.

Телефон для справок: 8(84495) 3-16-55.

График приема граждан специалистами администрации Быковского городского поселения:

понедельник - пятница: 8 час. 00 мин - 13 час. 00 мин.

обед: 12 час. 00 мин - 13 час. 00 мин.

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни

2.8.3. При обращении на личный прием в целях получения консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги гражданин предоставляет:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) доверенность, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо.

2.8.4. Информирование заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги может осуществляться в устной (на личном приеме и по телефону) и письменной формах.

2.8.4.1. По телефону предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о месте нахождения администрации;
- 2) о графике работы специалистов администрации;
- 3) о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

С момента предоставления заявления и необходимых документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его заявления и документов при помощи телефона.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося заявителя по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен также содержать: фамилию, имя, отчество и должность лица, принявшего телефонный звонок.

Иная информация по предоставлению муниципальной услуги предоставляется при личном и письменном обращении.

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

2.8.4.2. Ответы на письменные обращения, связанные с разъяснением процедуры предоставления муниципальной услуги, направляются почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления таких обращений, либо выдаются на руки заявителю с соблюдением вышеуказанного срока.

2.9. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.9.1. Показателями доступности муниципальной услуги является:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;
- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы специалиста администрации Быковского городского поселения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.9.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных обжалований решений администрации Быковского городского поселения, осуществляющей предоставление муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Заявление о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг(приложение №1) направляется в адрес администрации Быковского городского поселения, подписывается гражданином.

3.2. Муниципальная услуга, представленная в данном регламенте, предоставляется специалистом, на которого постановлением главы Быковского городского поселения возложены соответствующие полномочия.

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

1. Прием заявителя и предоставление информации заявителю на основании обращений в устной форме;

2. Прием заявления и предоставление информации заявителю на основании обращений в письменной форме.

3.4. Прием заявителя и предоставление информации заявителю на основании обращений в устной форме.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение к специалисту администрации заявителя о предоставлении интересующей его информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг лично или по телефону.

3.4.2. Последовательность действий специалиста при обращении заявителя в устной форме лично:

Предоставление информации на основании обращений в устной форме осуществляет специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги.

При предоставлении информации заявителю на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время предоставления информации не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 30 минут.

3.4.3. Специалист администрации, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при предоставлении заявителю информации на основании личного обращения в устной форме обязан:

- 1) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- 2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 3) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в п.п. 3.4.2 настоящего Административного регламента.

3.4.4. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан специалистом администрации, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.4.5. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов администрации или государственного органа.

3.4.6. Последовательность действий специалиста при обращении заявителя в устной форме по телефону:

Специалист администрации, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при предоставлении заявителю информации по телефону обязан:

- 1) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- 3) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- 5) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в п.п. 3.4.2 настоящего Административного регламента;

3.4.7. В случае если заявитель не удовлетворен информацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию, и сообщаются необходимые реквизиты.

3.4.8. Результатом исполнения административной процедуры по предоставлению информации на основании обращений в устной форме является информирование обратившегося заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.5. Прием заявления и предоставление информации заявителю на основании обращений в письменной форме:

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления в администрацию о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (форма заявления указана в приложении 1 к Административному регламенту).

3.5.2. Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, регистрируется специалистом администрации по делопроизводству в день поступления заявления в администрацию и в течение одного дня передается специалисту администрации, ответственному за оказание муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг должно содержать:

- наименования исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления
- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления;
- личную подпись лица;
- дату написания.

3.5.3. Ответ на заявление не дается в случае отсутствия в письменном обращении:

- фамилии, имени, отчества заявителя, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

3.5.4. Специалист администрации, ответственный за оказание муниципальной услуги готовит письменный ответ в 2-х экземплярах, передает его на регистрацию специалисту администрации по делопроизводству, который в свою очередь направляет письмо с запрашиваемой информацией в адрес заявителя.

3.5.5. Максимальный срок представления информации при письменном обращении заявителя не может превышать 30 дней.

3.5.6. Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме является информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.5.7. Основаниями, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, являются следующие обращения:

1) по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию специалиста администрации, исполняющего муниципальную услугу;

2) о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного обращения), без указания почтового адреса;

4) повторные письменные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в администрацию, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ).

В случае представления повторных письменных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

3.6. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

3.6.1. Действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим регламентом;

3.6.2. Принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения получателей, используя информационные ресурсы администрации Быковского городского поселения, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;

3.6.3. Корректно и внимательно относиться к получателям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать их по существу обращений, о порядке предоставления муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется, а также предоставлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим регламентом;

3.6.4. Предоставлять получателям достоверную информацию, соответствующую нормативным правовым актам.

3.7. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе:

3.7.1. Предоставлять получателям услуги сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, или сведения конфиденциального характера.

3.7.2. Давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, иных обстоятельств и событий.

4. Контроль за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, последовательности действий, определенных Регламентом, осуществляется главой администрации Быковского городского поселения Быковского муниципального района.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проверок глава администрации Быковского городского поселения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации Быковского городского поселения, и может проводиться в виде плановых и внеплановых проверок.

4.2.1. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка может также проводиться по конкретному обращению заявителя.

Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги, проведение проверок, рассмотрение, принятие в пределах компетенции, решение и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы и решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.3. Специалист администрации, принимающий участие в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за организацию работы, соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых заявителями, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.3.1. В 10-дневный срок с момента утверждения результатов проверки, должностными лицами администрации разрабатывается и согласовывается с главой администрации Быковского городского поселения план мероприятий по устранению выявленных недостатков, а также назначаются ответственные лица по контролю за их устранением.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный порядок обжалования

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование.

Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалиста, оказывающего муниципальную

услугу, в досудебном и порядке путем непосредственного обращения к главе администрации Быковского городского поселения или его заместителю.

5.2. Предмет обжалования действий и решений специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

Предметом обжалования являются неправомерные действия (бездействия) специалиста, оказывающего муниципальную услугу, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Граждане имеют право обратиться с жалобой лично, через законного представителя или направить письменное обращение.

5.3. Требования к содержанию жалобы.

Жалоба может быть подана в устной или письменной форме.

Заявитель в своей письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование администрации Быковского городского поселения, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации письменного обращения, излагает суть письменного обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в разрешении жалобы.

В рассмотрении жалобы может быть отказано по следующим основаниям:

- в письменном обращении отсутствуют реквизиты заявителя (не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ), ответ на обращение не дается;
- отсутствует указание на предмет обжалования;
- заявитель жалобы обжалует судебное решение;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю жалобы многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае глава администрации Быковского городского поселения, его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 3-х рабочих дней с момента поступления обращения.

5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение (жалоба) заявителя.

При обращении (жалобе) заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. В случаях принятия решения о проведении проверки и направления запроса другим органам местного самоуправления или иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения (жалобы) документов и материалов срок работы по обращению (жалобе) может быть продлен не более чем на 15 дней.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (жалобы) направляется

заявителю в течение рабочего дня с момента принятия данного решения.

5.6. Документы, подаваемые заявителем для начала административной процедуры обжалования.

Основанием для начала процедуры обжалования является наличие заявления от получателя муниципальной услуги. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для ее обоснования и рассмотрения.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги действия или бездействие специалиста, ответственного за ее предоставление.

Заявитель может обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу главе Быковского городского поселения или его заместителю.

5.7.1. Личный прием граждан.

Личный прием заявителей осуществляется в соответствии с установленным графиком работы администрации, он может проводиться по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов администрации Быковского городского поселения.

При личном приеме заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Работник, организующий запись заявителей на личный прием, информирует их о дате, времени, месте приема.

Глава Быковского городского поселения, осуществляющий личный прием заявителей, выслушав претензии заявителя, принимает решение об обоснованности обращения (жалобы). В результате личного приема принимается решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения (жалобы).

В журнале по работе с обращениями граждан фиксируется факт обращения и результаты его рассмотрения в течение рабочего дня. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале по работе с обращениями граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Необходимо систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выяснения и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

5.7.2. Ответы на письменные обращения граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом.

При рассмотрении письменных обращений граждан необходимо:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запрашивать необходимые для обращения документы и материалы в других государственных органах, за исключением судов;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется в течение 10-х рабочих дней с момента принятия решения по обращению

(жалобе).

Письменные обращения граждан принимаются ответственными за это специалистами, регистрируются и направляются главе администрации Быковского городского поселения в порядке, установленном федеральным законом.

Письменное обращение может быть подано по электронной почте на адрес электронной почты администрации Быковского городского поселения. Требования, предъявляемые к письменному обращению в электронной форме, аналогичны требованиям к письменному обращению в письменной форме.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, участвующий в предоставлении муниципальной услуги специалист, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. Вышестоящие должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет ответственность за своевременность и объективность принимаемых решений по обращениям (жалобам) заявителей согласно действующему законодательству.

Действия (бездействия) данного специалиста, принимаемые им в ходе выполнения административного регламента, могут быть обжалованы главе Быковского городского поселения или его заместителю.

5.9. Результаты досудебного (внесудебного) обжалования решений

Глава Быковского городского поселения или его заместитель, которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

По результатам рассмотрения обращения по обжалованию решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) специалистом, в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Быковского городского поселения:

- признает правомерными решения и действия (бездействия) принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги,
- признает решения и действия (бездействия) принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты в целях устранения допущенных нарушений.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, он вправе обжаловать решение в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Приложение №1

В администрацию
Быковского городского поселения
от

Ф.И.О. (наименование юридического
лица)

Адрес: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг: _____

(указать какая информация требуется)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

(Ф.И.О.)

(подпись)