РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

Юргинский муниципальный район

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 30 | » | 06 | 20 | 16 | г. |  | № | 40-МНА |

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», распоряжением администрации Юргинского района от 18.11.2009 № 654-р «О разработке административных регламентов на оказание муниципальной услуги».

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

2. Считать утратившим силу:

* постановление администрации Юргинского района от 27.12.2010 № 49-МНА «Об утверждении административного регламента по предоставлению Муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

3.  Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования в газете «Юргинские ведомости».

4.  Разместить настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального района.

5.  Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального района – начальника управления по обеспечению жизнедеятельности и строительству (В.С. Пивень).

глава Юргинского

муниципального района А. В. Гордейчик

Согласовано:

и. о. начальника юридического отдела И. В. Шутова

Приложение № 1

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 30.06.2016 № 40-МНА

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

1. **Общее положение**
   1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, устанавливает услуги, устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур).
   2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно - правовыми актами:

* Жилищный кодекс РФ;
* Постановление Правительства РФ от 13.02.2006 № 83 «Об утверждении правил определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения и правил подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения»;
* Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
* Федеральный Закон от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Постановление Правительства РФ от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирных домов»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;
* Федеральный Закон от 27.07.2010 № 237-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный Кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность»;
* Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 № 354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";
* Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.2. Муниципальную услугу оказывает Управление по обеспечению жизнедеятельности и строительству Юргинского муниципального района (далее Управление) на основании обращений граждан в письменной форме.

1.3. При оказании муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

* Департаментом жилищно-коммунального и дорожного комплекса Администрации Кемеровской области;
* Государственной жилищной инспекцией Кемеровской области;
* Управлением социальной защиты населения Юргинского муниципального района;

1.4. Заявитель - является население, проживающие на территории Юргинского муниципального района – физические лица.

1. **Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальных услуг.

2.1.1. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является письменное или устное информирование заявителей.

Основными требованиями к письменному и устному информированию заявителей являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информации;

2.1.2. Место нахождения Управления:

Почтовый адрес: 652050, г. Юрга, ул. Машиностроителей, д. 37

Адрес электронной почты: E-mail: adm@yurgregion.ru

Тел: 6-03-44, 6-16-70

2.1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления

муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования.

2.1.4. Перечень вопросов по оказываемой услуге:

* права и обязанности потребителя и исполнителя жилищно - коммунальных услуг;
* виды, условия, расчет и порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг;
* порядок пересчета за отдельные виды жилищно-коммунальных услуг;
* ответственность исполнителя и потребителя жилищно-коммунальных услуг;

2.1.5. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан.

При ответе на телефонные звонки специалист, сняв трубку, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданам представиться и изложить суть вопроса.

Специалист при обращении граждан (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к ним, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование проводится с использованием официально – делового стиля речи.

В конце устного информирования о порядке оказания муниципальной услуги специалист, осуществляющей информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда должен делать). Граждане могут обратиться за консультацией лично к руководителю Управления (запись на прием по телефону 6-03-44; 6-16-70).

При индивидуальном письменном информировании ответ подготавливается и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, позволяющим осуществить информирование.

Публичное информирование населения о порядке предоставления услуг Управления, осуществляется через средства массовой информации.

2.1.6. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.1.6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день его предоставления.

2.1.6.2. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.1.6.3. При направлении Управлением запроса другим органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Управления или уполномоченное им должностное лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращений, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.1.6.4. Руководителем Управления, руководителями структурных подразделений могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы гражданина.

2.1.6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.1.6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленном законодательством порядке.

При устном запросе информация предоставляется в день обращения заявителя. Срок ожидания приема (обслуживания) получателя муниципальной услуги (заявителя) не должен превышать 15 минут.

2.1.7. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

2.1.7.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исключение составляют обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, которые незамедлительно направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.1.7.2.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.1.7.3. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель Управления или уполномоченное им должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.1.7.4. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.1.7.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.1.8. Требования к размещению и оформлению помещений органов предоставления муниципальной услуги.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, а также печатными материалами, содержащими следующие документы:

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=D5C515EBEA700182B6D201F19E611187B60689EC87BE42762D14285036HDDAG) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=D5C515EBEA700182B6D201F19E611187B60785EF80B242762D14285036HDDAG) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы.

Вход в здание оборудуется в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов (пандусы, поручни, другие специальные приспособления).

Помещение для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах здания, оборудованных отдельным входом. Передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием наименования отдела.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

На территории, прилегающей к зданию, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей (представителей заявителей) к парковочным местам является бесплатным.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещениях на видном месте должны находиться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

2.1.9. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

степень информированности заявителя (представителя заявителя) о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора заявителем (представителем заявителя) формы обращения за получением муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя (представителя заявителя) по результатам предоставления муниципальной услуги;

открытый доступ для заявителей (представителей заявителей) к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц департамента, уполномоченного органа;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от заявителей (представителей заявителей).

Управление обеспечивает создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности помещений в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории Управления в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Управления предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Управления;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по зданию Управления;

содействие инвалиду при входе в помещение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в помещение, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](consultantplus://offline/ref=D5C515EBEA700182B6D201F19E611187B6078EE88CBC42762D14285036DAD8068822B61CBDD19429HDDFG) и в [порядке](consultantplus://offline/ref=D5C515EBEA700182B6D201F19E611187B6078EE88CBC42762D14285036DAD8068822B61CBDD1942BHDD5G), утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

Управление обеспечивает создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1. **Административные процедуры**
   * 1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения гражданина в Управление.
     2. Письменное обращение может поступить в Управление одним из следующих способов:

* по информационным системам общего пользования;
* по факсимильной связи;
* при личном обращении в Управление.
  + 1. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенным сотрудником Управления (далее – специалист по делопроизводству).
    2. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Указывается дата поступления и регистрационный номер. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.
    3. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.
    4. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в базе данных учета предложений, заявлений и жалоб и на лицевой стороне первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

* обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Управление;
* сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
* указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;
  + 1. Обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для рассмотрения в Управление, рассматриваются как первичные.
    2. Поступившие обращения после регистрации докладываются руководителю Управления или его заместителю, к компетенции которого относится рассмотрение указанного обращения. Ими определяются порядок и сроки их рассмотрения в соответствии с законодательством, даются по каждому из них письменные указания исполнителям. На тексте обращений надписи не делаются.
    3. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
    4. По каждому обращению не позднее чем в однодневный срок должно быть принято одно из следующих решений:
* о принятии обращения к рассмотрению;
* об оставлении обращения без рассмотрения (в случаях, указанных в пункте 2.1.7. раздела 2 настоящего регламента);
  + 1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов, о чем извещаются заявители, о переадресации обращения.
    2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение трех дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
    3. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
    4. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.
    5. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, копия ответа заявителям и других документов, связанные с рассмотрением обращений, передаются исполнителем специалисту по делопроизводству Управления, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.
    6. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.
    7. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у специалистов по делопроизводству Управления отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.
    8. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами – 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.
    9. Руководитель Управления, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении обращение граждан обязаны:
* внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
* принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
* сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В базе данных учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

3.2.Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям и прошедшие регистрацию, в течение 1 рабочего дня, направляются руководителю Управления, специалистом по делопроизводству, с проектом поручения о рассмотрении к исполнению.

3.3.Результатом административного действия является регистрация обращения, направление его руководителю Управления далее непосредственному исполнителю на рассмотрение.

3.4. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Управление.

3.5. Если в обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лиц, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в срок не более 3 дней со дня регистрации обращения в Управление в территориальные органы федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

3.6. Руководитель Управления, его заместители определяют:

* относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
* относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких отделов или должностных лиц;
* соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;
* обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.7.Руководитель Управления, его заместитель (в случае поступления непосредственно в их адрес) по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения, принимают решения по его рассмотрению, дают по соответствующие поручения исполнителям и ставят ход рассмотрения обращения на контроль.

3.8. Специалист по делопроизводству, по результатам рассмотрения обращений руководителем Управления, его заместителями в течение одного рабочего дня с момента подписания поручения:

* регистрирует содержание поручения, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль и сроках исполнения поручения;
* направляет копию обращения указанному в поручении должностному лицу – исполнителю вместе с приложенными документами;

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, копии обращения также направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

3.9. Результатом административного действия является выполнение рассмотрения обращения граждан, определение порядка исполнения поручения, а также направление обращений к исполнителю (соисполнителям).

3.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа, согласовывает его с руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, заместителями начальника, курирующими указанные подразделения (в случае, когда поручение о рассмотрении обращения было направлено им руководителем Управления), и передает его специалисту по делопроизводству для подписи или его заместителями (в случае наделения их соответствующими полномочиями или поступления обращения непосредственно в их адрес).

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле.

3.11.Руководитель Управления или его заместитель подписывают проект ответа в срок не более 2 рабочих дней.

После подписания проекта ответа подлинники обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по делопроизводству.

3.12. Специалист по делопроизводству, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа осуществляет его регистрацию и направляет его адресату.

3.13. Результатом административного действия является подготовка письменных ответов гражданину по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.14. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в части осуществления личного приема граждан в Управлении.

3.14.1. Личный прием граждан осуществляет руководитель Управления или его заместителем еженедельно в соответствии с графиком.

3.14.2. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.14.3. Ответственным должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина. В карточке личного приема граждан заносятся фамилия, имя, отчество гражданина, адрес регистрации (проживания), краткое содержание проблемы и информации о результатах рассмотрения обращения.

3.14.4. При проведении личного приема руководителем Управления присутствуют специалист по делопроизводству, а также другие должностные лица Управления, в зависимости от существа рассматриваемого обращения. При проведении личного приема заместителями начальника Управления присутствуют должностные лица, приглашенные заместителем начальника Управления, ведущим прием граждан.

3.14.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Управления, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.14.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.14.7. Во время личного приема граждан может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.14.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится в карточке личного приема.

3.14.9.Руководитель Управления, его заместители, ведущие прием, по результатам личного приема принимают решения о принятии соответствующих мер по существу обращений граждан и постановке данных по ним поручений на контроль.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением должностными лицами положений административного регламента.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным Регламентом по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами Управления, предоставляющими муниципальную услугу.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Управления, предоставляющего муниципальную, услугу, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Управления.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании указаний руководителя Управления.

Проверки могут быть плановыми (по итогам определенного периода времени) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением муниципальной услуги или их отдельные виды. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Ответственность муниципальной служащих за решения и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с нормами девствующего законодательства.

Специалист, ответственный за прием заявлений и документов несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема заявлений и документов.

Специалист, ответственный за регистрацию заявлений и принятых документов от граждан, несет персональную ответственность за соблюдение порядка заполнения журнала, за правильность и достоверность записей.

Специалист, ответственный за проверку поданных гражданами сведений, документов, несет персональную ответственность за достоверность установленных им сведений.

Специалист, ответственный за оформление договоров, справок и др. документов, несет персональную ответственность за правильность их оформления по форме и содержанию.

Специалист, ответственный за выдачу документов, справок несет персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка выдачи документов, информации.

Персональная ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных инструкциях.

1. **Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и т.п.), бездействие должностных лиц

(оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения и т.п.), решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, в предоставлении муниципальной услуги, о приостановлении и прекращении предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Основаниями для оставления обращения граждан без ответа являются:

* отсутствие указания на фамилию гражданина, направившего обращение, и почтового адреса гражданина, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;
* обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения. Угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Управление или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральный законом тайну.

В случае оставления без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращения либо о переадресации обращения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

5.1.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращения заявителей в Управление в письменной форме.

5.1.5. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в Управление, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

5.1.6. Обращение может быть адресовано заявителем:

- главе Юргинского муниципального района.

- зам. главы Юргинского муниципального района - начальнику управления по обеспечению жизнедеятельности и строительству Юргинского муниципального района.

5.1.7. Срок рассмотрения обращения, поступившего в установленном порядке, не должен превышать тридцати дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, его направившего.

5.1.8. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

* признание обоснованной жалобы, требования об устранении выявленных нарушений и о привлечении к ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации, должностного лица, ответственного за действия (бездействие);
* признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

5.2. Порядок судебного обжалования.

5.2.1. Действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства.

5.2.2. Исковое заявление подается в городской суд в сроки, установленные гражданско - процессуальным законодательством Российской Федерации.