

АДМИНИСТРАЦИЯ ИГОРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ХОЛМ-ЖИРКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 18 мая 2012г. № 46

Об утверждении Административного

Регламента по предоставлению

Муниципальной услуги

«Предоставление информации

О порядке предоставления

Жилищно-коммунальных услуг населению»

 В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 № 131-ФЗ

«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» , Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования( обнародования)

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю

 за собой.

 Глава муниципального образования

 Игоревского сельского поселения

 Холм-Жирковского района

 Смоленской области Т.А. Семенова

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

Игоревского сельского поселения

От 18.05.2012 № 46

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТпо предоставлению муниципальной услуги«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент Администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского Смоленской области (далее – Администрации поселения) «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по информированию граждан, проживающих на территории Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области (далее – Поселения) о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Консультирование граждан по вопросам исполнения муниципальной услуги предоставляются специалистами администрации в случае непосредственного обращения, путем подачи запроса, а также по телефону, по электронной почте.

Адреса и телефоны Администрации Игоревского сельского поселения : Смоленская область, Холм-Жирковский р-он , ст.Игоревская ул. Южная д.5

Почтовый адрес:215645, Смоленская область, Холм-Жирковский район, ст. Игоревская, ул. Южная , д.5

График работы Администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области:

Часы работы с 9-00 -17.00

Приемные дни: понедельник, вторник, четверг

Среда, пятница – не приемные дени

Обеденный перерыв: 13.00-14.00

Выходные дни: суббота, воскресенье
тел/факс (848139) 2-62-21

Адрес электронной почты: adm.igoievskaya@mai.ru

1.2.1. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя либо передается непосредственно заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления письменного запроса.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

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

**2.2. Наименование органа, предоставляющего** [**муниципальную услугу**](#sub_2002).

Администрация Игоревского сельского поселения.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование граждан, проживающих на территории Поселения о порядке:

2.3.1. Предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере электроснабжения.

2.3.2. Предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере теплоснабжения.

2.3.3. Предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере водоснабжения и водоотведения.

2.3.4. Предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере газоснабжения.

2.3.5. Предоставления населению Поселения услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре. При личном обращении граждан, либо по телефону срок предоставления услуги не должен превышать 30 мин. При письменном обращении граждан срок предоставления услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

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

Муниципальная услуга исполняется в соответствии со следующими нормативными документами:

Конституцией Российской Федерации;

Жилищным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

Уставом Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области;

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Письменное обращение или заявление при обращении граждан путем почтовых отправлений.

При личном обращении или по телефону документы не требуются.

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

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 2.

**2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

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

1) по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию структурного подразделения, 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 и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);

4) дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;

5) не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 30 минут.

При этом должен быть обеспечен прием всех граждан, обратившихся в администрацию не позднее чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

**2.11. Срок регистрации запроса** [**заявителя**](#sub_2003) **о предоставлении муниципальной услуги.**

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию поселения и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему это обращение, в письменной форме с указанием причин продления.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.12.3. Требования к оборудованию мест ожидания

Места ожидания оборудуются:

-противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для ожидания приема граждан отводятся места, оборудованные стульями, диваном. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет). В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.12.4. Требования к парковочным местам

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации, имеются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в Администрацию за определенный период. На стоянке должно быть не менее 5 машино-мест, из них не менее одного места - для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.12.5. Требования к оформлению входа в здание.

Здание, в котором расположена Администрация, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

Центральный вход в здание Администрации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации: наименование; место нахождения; режим работы.

2.12.6. Требования к местам для информирования
заявителей, получения информации и заполнения необходимых
документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются: - информационными стендами:

- стульями и столами для оформления документов.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация: режим работы Администрации;

графики приема граждан Главой поселения и заместителем Главы Администрации, специалистами Администрации; адреса официальных сайтов Администрации в сети Интернет; номера телефонов, факсов, адреса электронной почты
Администрации; перечень документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги.

2.12.7. Требования к местам для приема граждан

Прием граждан должностными лицами (специалистами) Администрации осуществляется в помещениях Администрации.

Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

**2.13.1.** Показатели доступности муниципальной услуги:

Информированность потребителя о получении услуги:

- о содержании услуги;

- о порядке и условиях получения услуги (включая необходимые документы);

- о правах на получение услуги.

Комфортность ожидания услуги:

- оснащения места ожидания;

- гардероб;

- санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);

- эстетическое оформление.

Комфортность получения услуги:

- техническая оснащенность;

- санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);

- эстетическое оформление;

- комфортность организации процесса.

Отношение персонала к потребителю услуги:

- вежливость;

- тактичность;

-отзывчивость.

Непосредственная доступность оказываемой услуги:

- информационная (объем, носители, воспринимаемость);

- финансовая (цены, услуги и дополнительные издержки);

- территориальная (транспортная и шаговая);

- физическая (пандусы, лифты, режим работы).

Возможность обжалования действий персонала:

- имеются;

- известны;

- доступны.

**2.13.2.** Показатели качества муниципальной услуги:

Время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность):

- на подготовку необходимых документов;

- ожидание услуги;

- непосредственное получение услуги.

Качество содержания конечного результата услуги:

- соответствие стандарту и запросам потребителей;

профессиональная грамотность персонала.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме;

2) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме;

3) публичное информирование лиц.

Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются физические лица, индивидуальные предприниматели (далее - лица).

Администрация поселения осуществляет консультирование как непосредственно при личном обращении лиц, так и путем направления информации заявителям по почте.

Консультирование может производиться в устной форме и (или) в письменной форме.

3.2. Последовательность действий специалистов администрации при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме:

1) Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону в Администрацию поселения.

2) Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляет специалист Администрации поселения, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование лиц в устной форме.

3) При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

4) Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа. Максимальное время представления консультации составляет 30 минут.

5) Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лица на основании личного обращения в устной форме обязано:

* предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, почтовый адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в установленные сроки.

6) Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

* представить Администрацию поселения, в которое поступило обращение;
* представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
* предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество, почтовый адрес;
* выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
* представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в установленные сроки.

7) Лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

8) В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации поселения, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

9) 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, лицу предлагается направить обращение в письменной форме в Администрацию поселения или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов Администрации поселения или государственного органа.

10) В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в Администрацию поселения и сообщаются необходимые реквизиты.

11) Конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Последовательность действий специалистов администрации при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в письменной форме.

1) Требования к письменному обращению лица, необходимые для исполнения муниципальной услуги.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

* наименование Администрации поселения либо фамилию, имя, отчество Главы поселения;
* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица;
* почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
* содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
* личную подпись лица;
* дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Все обращения регистрируются в журнале (приложение 1к регламенту).

2) Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

* если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

3.3.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги представляется посредством ее опубликования в газете «Вперед» Холм-Жирковского района Смоленской области, а также по телефону Администрации поселения, электронной почте, интернет-сайту.

3.3.2. Для обеспечения информирования о порядке исполнения муниципальной услуги гражданам представляется следующая информация:

1) наименование Администрации поселения, исполняющего муниципальную услугу;

2) почтовый адрес Администрации поселения, исполняющего муниципальную услугу;

3) наименования вышестоящих органов, их почтовые адреса;

4) адреса официальных интернет-сайтов, электронной почты Администрации поселения;

5) номера телефонов Администрации поселения, исполняющего муниципальную услугу;

6) график (режим) работы Администрации поселения, исполняющего муниципальную услугу;

7) график приема граждан специалистами Администрации поселения, ответственными за исполнение муниципальной услуги;

8) перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется;

9) порядок обжалования действий или бездействия специалистов Администрации поселения, исполняющих муниципальную услугу;

10) перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

3.3.3. Информация об Администрации поселения, исполняющей муниципальную услугу, почтовый адрес, номера телефонов, факса и иную контактную информацию об Администрации поселения, приведена в п. 1.2. раздела 1 настоящего регламента.

3.3.4. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обязаны:

1) действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения лиц, используя информационные ресурсы Администрации поселения, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;

3) корректно и внимательно относиться к лицам, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать лиц по существу обращений, о порядке исполнения муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую лиц, в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.3.5. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, не вправе:

1) представлять лицам недостоверную информацию, информацию, не соответствующую нормативным правовым актам;

2) представлять лицам сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение муниципальной услуги, иных обстоятельств и событий.

3.3.6. При исполнении муниципальной услуги специалистами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, представляется следующая информация:

1) о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

2) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере электроснабжения;

3) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере теплоснабжения;

4) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере водоснабжения и водоотведения;

5) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере горячего водоснабжения;

6) об организации предоставления населению Поселения коммунальной услуги в сфере газоснабжения;

7) об организации предоставления населению Поселения услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда.

8) о полномочиях специалистов Администрации поселения;

9) о письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

3.3.7. Лицо на стадии рассмотрения в Администрации поселения его обращения имеет право:

* представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
* знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
* получать на свое обращение письменный ответ по существу;
* получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
* обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих муниципальную услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
* осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений специалистами осуществляется их непосредственным руководителем.

Специалист несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, соблюдение требований к составу документов, правильность их оформления и выполнения процедур по их приему.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией.

Текущий контроль осуществляется путем проведения непосредственным руководителем проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Регламента, нормативных правовых документов, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе предоставления услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка проводится в обязательном порядке по обращению заявителя.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего [муниципальную услугу](#sub_2002), а также должностных лиц, муниципальных служащих.

**5.1.** Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий или бездействия специалиста администрации, участвующего в оказании муниципальной услуги.

**5.2.** Жалоба на действие (бездействие) специалиста администрации поселения при оказании муниципальной услуги (далее по тексту – жалоба) может быть подана в письменной форме, в форме электронного документа на адрес : adm.igoievskaya@mai.ru, устной форме Главе администрации муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области.

**5.3.** В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема Главы Администрации или его заместителя. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу 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.

Информация о месте, днях и часах приема Главы Администрации и его заместителя доводится до сведения граждан посредством размещения на информационных стендах в Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

**5.4.** Письменная жалоба может быть подана в ходе личного
приема, направлена по почте или факсимильной связи, представлена лично.

Жалобы, поданные в письменном виде Главе Администрации, подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

**5.5.** Жалоба, поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством на общих основаниях. В жалобе гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**5.6.** Жалоба должна содержать следующую информацию:

данные заявителя (фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование юридического лица), которым подается обращение, его место жительства или пребывания (место нахождения);

наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица действия (бездействие) и решения которого обжалуются;

существо обжалуемых действий (бездействия)

Жалоба поданная в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем).

**5.7.** Письменная жалоба рассматривается в срок не позднее 30 дней со дня
ее регистрации.

**5.8.** Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

 знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5.9.** Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы, при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

**5.10.** В результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) заместителя главы администрации принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решения вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

О результатах рассмотрения жалобы сообщается заявителю.

**5.11.** Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

**5.12.** Действия (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы гражданами в Новгородский районный суд в соответствии с действующим законодательством.

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

Приложение № 1

к Административному регламенту

ЖУРНАЛ

Регистрации письменных обращений, поступивших в **«**Администрацию поселения**»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ документа и дата поступления** | **Корреспондент** | **Дата и индекс документа** | **Наименование или краткое содержание документа** | **Резолюция, или кому направлен документ** | **Дата получения документа** | **Дата контроля, дата исполнения, отметка об исполнении документа** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |