****

**Администрация Новоржевского муниципального округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 29 августа 2024 года №296**

 г. Новоржев

Об утверждении административного регламента

Предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно - коммунальных услуг»

В целях повышения открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления (учреждениями) Новоржевского муниципального округа, в соответствии с 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 Администрация Новоржевского муниципального округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление Администрации Новоржевского района от 02.12.2013 № 140 «Об утверждении административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании "Нормативные правовые акты Псковской области" (pravo.pskov.ru) и разместить на официальном сайте Новоржевского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (novorzhev.gosuslugi.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Администрации Новоржевского муниципального округа по ЖКХ, дорожной деятельности, архитектуре, градостроительству, транспорту и связи.

Глава Новоржевского муниципального округа Л.М. Трифонова

Приложение

к Постановлению Администрации

Новоржевского муниципального округа

от 29.08.2024 №296

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. Общие положения.

 1.1.Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

 1.2.Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом ЖКХ, градостроительства, архитектуры и благоустройства Администрации Новоржевского муниципального округа (далее - отдел) в соответствии с:

 1.2.1.Заявителями и получателями муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом являются физические лица, юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, индивидуальные предприниматели (далее лица) или их законные представители.

 1.2.1.Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

 - при непосредственном обращении в отдел ЖКХ, градостроительства, архитектуры и благоустройства Администрации Новоржевского муниципального округа (далее – отдел) по адресу: г. Новоржев, ул. Германа, д. 55;

 - график приема посетителей: понедельник – четверг – с 8.45. до 18.00 час., пятница с 9.00 до 17.00 час., обед с 13.00 до 14.00 час., суббота, воскресенье – выходные дни;

 - по телефону – 8 (81143) 2-24-98

 - на Интернет-сайте Новоржевского муниципального округа (адрес официального сайта: <https://novorzhev.gosuslugi.ru>);

 - посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации.

 1.3.Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

 - о действиях заявителей, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;

 - о порядке предоставления муниципальной услуги;

 - о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 - о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

 - о месте и графике приема заявителей;

 - об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

 1.4.При ответах на телефонные звонки и непосредственные обращения граждан специалисты, сообщая фамилию, имя, отчество и должность, в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

 2.1.Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг» (далее – муниципальная услуга).

 2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга предоставляется от имени Администрации Новоржевского муниципального округа отделом ЖКХ, градостроительства, архитектуры и благоустройства (далее - отдел).

 2.3.Отдел ЖКХ, градостроительства, архитектуры и благоустройства Администрации Новоржевского муниципального округа

Почтовый адрес: 182440, Псковская область, г. Новоржев, ул. Германа, д. 55

Контактные телефоны: 8 (81143) 2-24-98

Адрес электронной почты: gkh@novorzhev.reg60.ru

Интернет сайт: <https://novorzhev.gosuslugi.ru/>

РЕЖИМ РАБОТЫ: понедельник – четверг с 8.45 до 18.00 час., Пятница с 9.00 до 17.00 час, обед с 13.00 до 14.00 час.

 2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - получение заявителем испрашиваемой информации об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг, о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах, о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, о лицах, осуществляющих эксплуатацию таких объектов, о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления муниципальных услуг, о соблюдении установленных параметров и услуг таких организаций;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги.

 2.4.Срок предоставления муниципальной услуги:

 - прием и регистрация заявления о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению должен составлять не более 15 минут. Прием документов ведется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги должно составлять не более 15 минут.

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

 При устном обращении - не более 30 минут.

 2.5.Правовые основания предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании:

 - Конституции Российской Федерации;

 - Жилищного кодекса Российской Федерации;

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

 - Постановления 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» ;

 - Постановления Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

 - Постановления Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О Порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

 2.6.Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

 - заявление.

 Заявители или их законные представители в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

 - наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

 - собственную фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

 - наименование юридического лица (при обращении юридических лиц);

 - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;

 - личную подпись;

 - заявители излагают суть обращения, ставят дату обращения;

 - при необходимости в подтверждение своих доводов заявители прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 2.6.1.Общие требования к оформлению документов:

 - заявление должно быть оформлено рукописным или машинописным способом; в случае если заявление заполнено машинописным способом, заявитель в нижней части заявления ставит свою подпись и дату подачи;

 - документы предоставляются на русском языке либо имеют в установленном законом порядке заверенный перевод на русский язык;

 - в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;

 - тексты на документах, полученных посредством светокопирования, должны быть разборчивы.

 Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, предоставляемые заявителем в форме электронных документов (далее – документы) должны соответствовать следующим требованиям:

 - файлы текстовых документов должны иметь форматы - .odt, .doc, .txt, .rtf;

 - файлы электронных таблиц должны иметь форматы - .ods, .xls;

 - файлы графических изображений должны иметь формат - .jpeg.

 - файлы документов, относящиеся к одному заявлению, подлежат вложению в общую папку и должны предоставляться в виде архива документов с форматом .zip.

 Заверение каждого документа производиться отсоединенной электронной подписью, формируемой с использованием средств электронной подписи, выдаваемой уполномоченным центром единой системы удостоверяющих центров. Определение случаев, при которых допускается использование простой электронной подписи и (или) усиленной электронной подписи, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Документы необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением указанных требований признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

 Ответ по муниципальной услуге, предоставляется заявителю в форме электронного документа соответствующего вышеуказанным требованиям.

 2.6.2.Специалист, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

 - предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим регламентом;

 - осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

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

 - отсутствие полного комплекта документов, указанных в п. 2.6. регламента;

 - несоответствие документов требованиям, изложенным в п. 2.6.1 регламента.

 2.8.Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги:

 - в письменном обращении отсутствует фамилия заявителя, наименование юридического лица, личная подпись, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 - текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 - в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Новоржевского муниципального округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

 - ответ не может быть дан без разглашения сведений конфиденциального характера, в таком случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членам его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

 - обращение не содержит вопросы, касающиеся применения муниципальных правовых актов, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

 2.9.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

 2.10.Максимальный срок ожидания в очереди с момента подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги 15 минут.

 2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

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

 Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать места для ожидания приёма заявителям, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

 Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей местах, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должностного лица.

 Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствами.

 При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода посетителей из помещения при необходимости. Информационные материалы о предоставляемой услуге располагаются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующие обязательные сведения:

 - месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты отдела;

 - перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 - перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

 Информация должна хорошо просматриваться и читаться, основные моменты и наиболее важные места должны быть выделены.

* 1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

 - обеспечение возможности направления заявления о постановке на учёт в электронном виде;

 - доступность муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

 - обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

 - наличие информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Новоржевского муниципального округа в разделе «Муниципальные услуги»;

 - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

 - отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц отдела, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

 2.14.Предоставление муниципальной услуги в электронном виде предусматривает:

 - размещение информации об услуге в Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на сайте Новоржевский муниципального округа;

 - размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

 - обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

 - обеспечение возможности для заявителей получения муниципальной услуги в электронном виде.

1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур,

требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

 3.1.Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

 При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги.

 Исполнение муниципальной услуги при письменном обращении включает в себя следующие административные процедуры, согласно блок-схеме, указанной в приложении 1:

 - прием и регистрация письменного обращения, и передача его для исполнения;

 - принятие решения об исполнении муниципальной услуги;

 - рассмотрение письменного обращения;

 3.2.Письменное обращение может быть доставлено непосредственно заявителем и поступить по почте. Устное обращение поступает от заявителя либо по телефону либо заявитель лично приходит в отдел.

 3.3.Письменное обращение проходит первичную обработку, регистрацию.

 3.4.Зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения заявителей предоставляются Главе Новоржевского муниципального округа (лицу его замещающему) на рассмотрение для определения исполнителя.

 3.5.После визирования Главой Новоржевского муниципального округа (лицом его замещающим) письменного обращения, данное обращение направляется в отдел. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 (три) рабочих дня.

 3.6.Специалисты отдела получают письменное обращение (заявление) по форме согласно приложения 2 к регламенту заявителя под личную подпись.

 3.7.В процессе рассмотрения письменного обращения специалисты отдела вправе:

 - приглашать обратившегося заявителя для личной беседы;

 - в случае необходимости и при согласии заявителя запрашивать дополнительные материалы у обратившегося заявителя.

 3.8.При рассмотрении письменного обращения специалисты отдела руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, Псковской области, муниципальными правовыми актами.

 3.9.Подготовленные по результатам рассмотрения письменного обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

 - ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении со ссылками на нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты;

 - если на вопрос, изложенный в обращении, не может быть дан ответ по существу, то указывается причина, в соответствии с которой ответ остается без рассмотрения;

 - в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона специалиста отдела.

 3.10.Подготовленный ответ направляется на подпись Главе Новоржевского муниципального округа.

 3.11.Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

 3.12.Основанием для начала исполнения административной процедуры информирования заявителя о предоставлении муниципальной услуги является подписание ответа Главой Новоржевского муниципального округа.

 3.13.Ответы заявителям печатаются на фирменных бланках Администрации Новоржевского муниципального округа.

 3.14.После подписания ответ регистрируется в установленном порядке и направляется заявителю письмом либо по электронной почте.

 3.15.Вся переписка по рассмотрению письменных обращений заявителей (письма, резолюции, ответы и иные документы) хранится в отделе.

* + 1. Формы контроля за исполнением административного регламента

 4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет начальник отдела.

 4.2.Контроль за отделом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляет заместитель Главы Новоржевского муниципального округа, осуществляющий функциональное руководство отделом или Глава Новоржевского муниципального округа.

 4.3.Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений Администрации Новоржевского муниципального округа. Плановые проверки проводятся на основании утвержденного Администрацией Новоржевского муниципального округа плана проверок. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новоржевского муниципального округа, отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, а так же в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений.

 При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

 4.4.Должностные лица отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.5.Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём направления в адрес Администрации Новоржевского муниципального округа или отдела, предоставляющего муниципальную услугу:

 - предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

 - сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Администрации Новоржевского муниципального округа или отдела, предоставляющего муниципальную услугу;

 - жалоб по фактам нарушения должностными лицами Администрации Новоржевского муниципального округа или отдела, предоставляющего муниципальную услугу, прав, свобод или законных интересов граждан.

1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Новоржевского муниципального округа, ее отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

 5.1.Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителя решений и действия (бездействие) Администрации Новоржевского муниципального округа, ее отдела предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

 5.1.1.Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

 - нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

 - нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

 - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

 - отказ отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

 - нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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

 - требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 5.2.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

 5.2.1.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в Администрацию Новоржевского муниципального округа, в т.ч. в отдел, предоставляющий муниципальную услугу.

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

 5.2.3.Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новоржевского муниципального округа, отдела, предоставляющего муниципальную услугу и его должностных лиц, муниципальных служащих производятся в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Администрации Новоржевского муниципального округа от 07.10.2013 № 114 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Новоржевского муниципального округа, ее структурных подразделений, муниципальных учреждений Новоржевский муниципального округа, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих».

 5.2.4.Жалоба должна содержать:

 - наименование отдела, предоставляющего муниципальную услугу, наименование должностного лица отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

 - фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

 - сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Новоржевского муниципального округа, отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих;

 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Новоржевского муниципального округа, отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего.

 Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 5.2.5.Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

 - отделом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос (заявление, заявку) на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется;

 - в приемной Администрации Новоржевского муниципального округа, консультантом по делопроизводства Управления делами Администрации Новоржевского муниципального округа, ответственным за регистрацию входящей и исходящей документации;

 - на личном приеме у заместителей Главы Администрации Новоржевского муниципального округа или Главы Новоржевского муниципального округа.

 Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

 Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

 В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

 а) официального сайта Администрации Новоржевского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

 б) государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) и государственной информационной системы "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Псковской области (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области).

 При подаче жалобы в электронной форме документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию Новоржевского муниципального округа на рассмотрение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

 Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается отделом, предоставляющим муниципальную услугу, на основании заключенного соглашения о взаимодействии Администрации Новоржевского муниципального округа с многофункциональным центром.

 При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Новоржевского муниципального округа.

 5.2.6.По результатам рассмотрения жалобы отдел, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

 - удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

 - отказывает в удовлетворении жалобы.

 5.2.7.Жалоба на должностных лиц, муниципальных служащих ответственных за предоставление муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) данного лица рассматривается начальником отдела.

 В случае если обжалуются решения начальника отдела, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба рассматривается Главой Новоржевского муниципального округа, заместителями главы Администрации Новоржевского муниципального округа в соответствии со сферами курирования.

 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.2.6 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

 5.2.8.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.2.7. административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру Новоржевского района.

Приложение 1

к Административному регламенту

муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг»

**Блок-схема последовательности выполнения административных процедур при исполнении муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| 1.Прием и регистрация заявления |
| 2.Рассмотрение заявления |
| 3.Принятие решения о: |
| Предоставленииуслуги | ИЛИ | Мотивированномотказе |

Приложение 2

 к административному регламенту

муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг»

В

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

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

 (указывается фамилия, имя, отчество)

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (указывается фамилия, имя, отчество)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ контактный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (указываются необходимые действия в рамках оказания данной услуги муниципальной услуги)

« » 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись) (расшифровка подписи)