информирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования (с учетом графика работы управления).

При информировании посредством личного обращения сотрудник управления обязан принять заинтересованное лицо в соответствии с графиком приема посетителей.

При информировании по письменным запросам ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления в адрес заинтересованного лица.

При поступлении Интернет-обращения пользователя с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении в срок, не превышающий 2 дней со дня поступления обращения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края и муниципальных правовых актов города Георгиевска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами администрации города, управления и центра осуществляется начальником управления либо лицом его замещающим путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и органов местного самоуправления города Георгиевска.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение решений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения и действия (бездействия) специалистов администрации города, Управления, Центра и других должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказа начальника управления.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки осуществляются на основании плана-графика проведения проверок. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц.

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

4.2.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации и независимые эксперты.

4.2.6. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, к виновным лицам осуществляется применение мер дисциплинарной ответственности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2.8. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять заявители на основании полученной информации по телефону в управлении образования, учреждении, Центре.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица администрации города, Управления и Центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в пункте 3 несут персональную ответственность за соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги и порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с должностными обязанностями.

4.3.2. Начальник управления, либо лицо его замещающее несут персональную ответственность за соблюдением сроков административных процедур требованиям настоящего административного регламента, правильность и своевременность оформления документов.

4.3.3. Ответственность должностных лиц за решения, действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляются в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.4. В случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным должностным лицам администрации города, Управления и Центра, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, их объединений и организаций; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации города, Управления и Центра, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

4.4.3. Предложения и замечания предоставляются непосредственно в администрацию города, Управление или Центр, либо с использованием средств телефонной и почтовой связи.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) Управления и Центра при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействия) Управления, Центра и их должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностными лицами Управления или Центра в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Георгиевска и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Георгиевска и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

отказа 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Георгиевска и настоящим административным регламентом;

затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

отказа начальника управления, Центра либо лиц их замещающих, должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Орган власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалоба может быть направлена заявителем в случае обжалования решения и действия (бездействия) и решения должностных лиц Управления – начальнику управления, должностных лиц Центра – руководителю Центра по адресам или электронной почте, указанных в пункте 1.3 настоящего административного регламента.

5.3.2. Жалоба может быть направлена заявителем в случае обжалования решения и действия (бездействия) начальника управления – главе администрации города Георгиевска, либо лица его замещающего по адресу: 357820, Ставропольский кр., г. Георгиевск, пл. Победы, 1, либо по электронной почте adm_geo@mail.ru.

5.3.3. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление или Центр.

Жалоба может быть направлена по почте, через Центр, с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», официального сайта города Георгиевска, Портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение, действие (бездействие) которых обжалуется;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства или месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, Центра, их должностных лиц;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, Центра, их должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.3. При обращении заявителя в Управление за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, Управление обязано предоставить при их наличии.

5.4.4. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые по обращению заявителя.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в Управление подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, его должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.6.1. Приостановление рассмотрения жалобы осуществляется в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация города, Управление или Центр принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных управлением образования, учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7.2. В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственным за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края меры ответственности.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7.1 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме, а также путем использования информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.9.1. Действия (бездействия) должностных лиц управления, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке с учетом требований и сроков, установленных действующим законодательством.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, делать выписки из них, снимать копии.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица Управления, последний обязан сообщить ему фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Заявители получают информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

при непосредственном обращении в управление, Центр;

по телефону;

по факсимильной связи;

по электронной почте;

в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: на официальном сайте города Георгиевска (www.georgievsk.ru); на Портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi26.ru).

Управляющая делами
администрации города С.И. Коровкина

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**
**к административному регламенту**

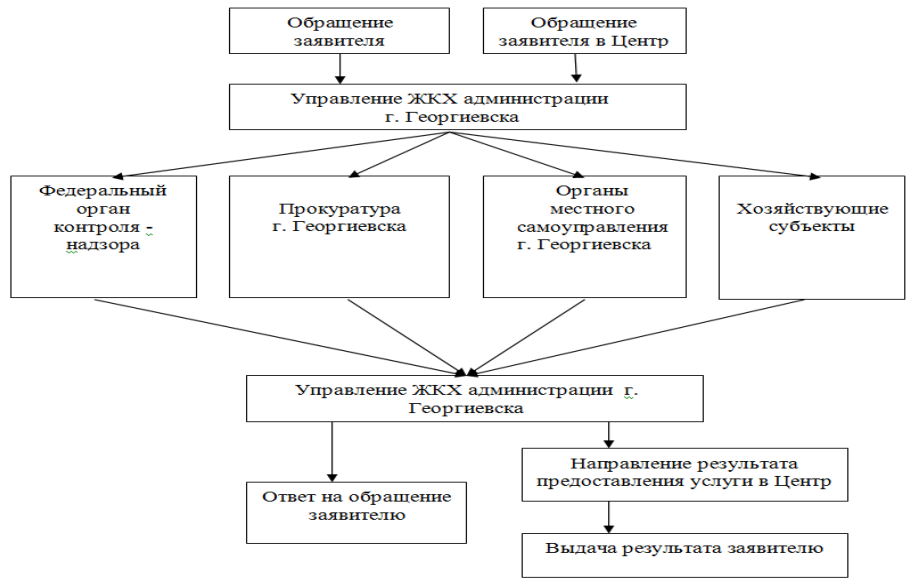
Заместителю главы администрации
города Георгиевска - начальнику
управления жилищно-коммунального
хозяйства администрации
города Георгиевска

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Адрес_____
_____
Контактный телефон_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас _____
_____
_____
_____
_____.

Дата подпись заявителя

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**
**к административному регламенту**

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур (действий), выполняемых при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению города Георгиевска»