



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО СЕЛЬСОВЕТА
ЕНИСЕЙСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.03.2017 года

п. Абалаково

№ 27-п

**Об утверждении административного регламента по выдаче документа –
справки о начислении коммунальных услуг**

В целях утверждения административного регламента по выдаче документа – справки о начислении коммунальных услуг, в соответствии с Федеральным Законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по выдаче документа – справки о начислении коммунальных услуг (прилагается).

2. В связи с вступлением в силу настоящего постановления администрации Железнодорожного сельсовета отменить и считать утратившими силу следующие постановления:

- постановление от 28.03.2011 № 18-п «Об утверждении административного регламента по выдаче документа – справки о начислении коммунальных услуг»;

- постановление от 28.10.2011 № 62-п «О внесении изменений в постановление от 28.03.2011 № 18-п «Об утверждении административного регламента по выдаче документа – справки о начислении коммунальных услуг»;

- постановление от 18.03.2014 № 21-п «О внесении изменений в постановление от 28.03.2011 № 18-п «Об утверждении административного регламента по выдаче документа – справки о начислении коммунальных услуг» (в ред. от 28.10.2011 № 62-п)».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в Железнодорожном вестнике

Глава сельсовета

С.М.Шелушков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Железнодорожного сельсовета предоставления
муниципальной услуги «Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных
услуг»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги по выдаче справки о начислении жилищно-коммунальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – муниципальная услуга).

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Железнодорожного сельсовета. Получателями муниципальной услуги, информации о процедуре предоставления муниципальной услуги являются физические и юридические лица. От имени получателя муниципальной услуги может выступать уполномоченный представитель (далее - заявитель), действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 22.10.2004 N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации 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 Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Уставом Железнодорожного сельсовета.

1.3. Информация об Административном регламенте предоставления муниципальной услуги размещается в реестре муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципальных образований Енисейского района.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Выдача справки о начислении жилищно-коммунальных услуг

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу:
Администрация Железнодорожного сельсовета (далее по тексту: Администрация).

Местонахождение Администрации: Красноярский край, Енисейский район, п. Абалаково, ул. Школьная, 5.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 663147, Красноярский край, Енисейский район, п. Абалаково, ул.Школьная, 5

Телефоны для справок: 89029516230, 89504026406

Режим работы:

Понедельник – пятница 9.00 -17.00

Предпраздничные дни 9.00 – 16.00

Перерыв 13.00 – 14.00

График приема граждан:

Понедельник – пятница 10.00 -17.00

Предпраздничные дни 10.00 – 16.00

Перерыв 13.00 – 14.00

Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет: www.enadm.ru.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю сопроводительного письма с приложением копии справки о начислении жилищно-коммунальных услуг, либо отрицательного ответа.

2.3.1. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при обращении заявителя в устной форме лично или по телефону к специалисту;
- при письменном обращении заявителя в адрес Администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт Администрации, по электронной почте Администрации.

2.3.2. Консультирование заинтересованных в предоставлении муниципальной услуги лиц производится специалистами Администрации при личном обращении, или по телефонам: 89029516230, 89504026406.

2.3.3. На официальном Интернет-сайте Администрации размещается следующая обязательная информация:

- наименование муниципальной услуги;
- полное наименование Администрации, почтовый адрес, график работы, телефон для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы.

Во время разговора специалист корректно и внимательно относится к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

2.4.2. При письменном обращении заявителя в адрес Администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-сайт, или по электронной почте Администрации, информирование осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений.

Информация предоставляется заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью главы Железнодорожного сельсовета.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении 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 такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 обращении»

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации 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»;
- Устав Железнодорожного сельсовета;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, Енисейского района, Железнодорожного сельсовета, регулирующие правоотношения в данной сфере.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Заявитель представляет должностному лицу Администрации, ответственному за прием и регистрацию документов, заявление (приложение № 2 к Административному регламенту).

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные настоящим пунктом, не допускается.

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица Администрации, ответственного за прием и регистрацию документов, лично, или на официальном Интернет-сайте Администрации.

Заявление, являющееся основанием для получения муниципальной услуги, представляется в Администрацию посредством личного обращения заявителя, либо путем направления заявления по почте заказным письмом, либо в электронном виде через электронную почту по выбору заявителя.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе. В случае подачи заявления в электронном виде, должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления документов является день поступления и регистрации заявления должностным лицом Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации, указанным в пункте 2.2 Административного регламента.

Для подачи заявителем документов в электронном виде применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не установлены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не предоставляется.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя 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, глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги или для получения консультации не должно превышать 30 мин.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Запрос заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 2 дней с момента поступления.

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. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Помещения оборудуются пандусами, пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальной услуги расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

2.12.2 При невозможности создания в администрации Железнодорожного сельсовета, условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов администрации Железнодорожного сельсовета, проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

2.12.3 Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочее место специалистов администрации Железнодорожного сельсовета, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

2.12.4. Специалисты администрации Железнодорожного сельсовета, при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую 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.

2.12.5. В информационных терминалах (киосках) либо на информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы администрации Железнодорожного сельсовета, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.6 Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления

муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

2.12.7 Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения- и путей эвакуации посетителей и работников администрации Железнодорожного сельсовета.

2.12.8 На парковке автотранспортных средств, расположенной на территории, прилегающей к местонахождению администрации Железнодорожного сельсовета, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.12.9 В администрации Железнодорожного сельсовета обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории администрации Железнодорожного сельсовета;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных Административным регламентом,
- отсутствие жалоб на действия сотрудников Администрации при оказании муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Последовательность и состав выполняемых административных процедур приведены на блок-схеме в приложении № 1 к Административному регламенту. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления;
- проведение анализа тематики поступившего заявления и определение наличия запрашиваемого документа;
- выдача сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательного ответа.

3.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала данного административного действия является личное письменное обращение заявителя к должностному лицу Администрации, ответственному за прием и регистрацию документов, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственными за исполнение данного административного действия является должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов.

3.3. При личном обращении заявителя должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- принимает и регистрирует заявление в журнале учета и регистрации запросов в соответствии с порядком, установленным Администрацией;
- на втором экземпляре (копии) заявления ставит отметку о его принятии;
- направляет зарегистрированное заявление на визирование главе Администрации;
- после получения визы главы Администрации направляет заявление в соответствии с визой главы Администрации должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4. При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, выполняет следующие действия:

- вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале учета и регистрации запросов, в соответствии с порядком установленным Администрацией;
- направляет зарегистрированное заявление на визирование главе Администрации;
- после получения визы главы Администрации направляет заявление в соответствии с визой главы Администрации должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

3.5. При поступлении заявления в электронном виде, должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов, выполняет следующие действия:

- распечатывает поступившее заявление на бумажном носителе;
- фиксирует факт его получения в журнале учета и регистрации запросов, в соответствии с порядком установленным Администрацией;
- направляет заявителю подтверждение получения заявления;
- направляет зарегистрированное заявление на визирование главе Администрации;
- после получения визы главы Администрации направляет заявление в соответствии с визой главы Администрации должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Результатом исполнения данного административного действия является направление должностным лицом Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.6. Проведение анализа тематики поступившего заявления и определение наличия запрашиваемого документа.

Основанием для начала данного административного действия является поступление от должностного лица Администрации, ответственного за прием и регистрацию документов, заявления с визой главы Администрации должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- рассматривает и проводит анализ тематики поступившего заявления;
- определяет вид запрашиваемого документа, необходимого для исполнения заявления (управленческая документация, документы по личному составу и т.д.);

- определяет наличие запрашиваемого документа в архиве Администрации путем просмотра и изучения карточек, листов фондов, научно-справочного аппарата, описей дел согласно тематике заявления;

- определяет местонахождение документов, необходимых для исполнения заявления, путем просмотра списков фондов, в которых указаны указатели стеллажей и топографические отметки.

3.7. В случае наличия запрашиваемого документа должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит копию запрашиваемого документа;
- готовит проект сопроводительного письма о выдаче заявителю копии запрашиваемого документа (далее - сопроводительное письмо);
- направляет проект сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа на подпись главе Администрации.

3.8. В случае отсутствия запрашиваемого документа в архиве Администрации должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект отрицательного ответа, в котором указывается факт отсутствия в документах архива интересующих заявителя сведений и даются рекомендации, куда следует обратиться за необходимой информацией. В случаях отсутствия в архиве необходимых документов вследствие их гибели или утраты, текст письма заверяется печатью;

- направляет проект отрицательного ответа главе Администрации на подпись.

Глава Администрации рассматривает проект сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа либо проект отрицательного ответа и подписывает сопроводительное письмо с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательный ответ.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательного ответа главой Администрации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 25 дней.

3.9. Выдача сопроводительного письма заявителю с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательного ответа.

Основанием для начала данного административного действия является подписание главой Администрации сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательного ответа.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов.

3.10. Должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов:

- при наличии в заявлении контактного телефона уведомляет заявителя о необходимости получения запрашиваемого документа;

- выдает заявителю под расписку при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, сопроводительное письмо с приложением копии запрашиваемого документа, а в случае отсутствия запрашиваемого документа в архиве Администрации – отрицательный ответ.

3.11. В случае отсутствия у заявителя возможности в получении запрашиваемого документа лично либо при отсутствии в заявлении контактного телефона заявителя должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов:

- направляет сопроводительное письмо с приложением копии запрашиваемого документа, а в случае отсутствия запрашиваемого документа в архиве Администрации – отрицательный ответ заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Результатом исполнения административного действия является выдача заявителю сопроводительного письма с приложением копии запрашиваемого документа, а в случае отсутствия запрашиваемого документа в архиве Администрации – отрицательного ответа.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 3 дней.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги и принятием решений осуществляется главой Администрации, в его отсутствие заместителем главы Администрации.

4.2. Должностные лица Администрации несут ответственность за:

- прием и регистрацию заявления;
- полноту проведения анализа тематики поступившего заявления и определение наличия запрашиваемого заявителем документа;
- выдачу сопроводительного письма заявителю с приложением копии запрашиваемого документа либо отрицательного ответа.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой Администрации, в его отсутствие заместителем главы Администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации.

4.5. Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании правовых актов главы Администрации.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Администрации, участвующих в исполнении административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

5.1.1 нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

5.1.2 нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

5.1.5 отказ в предоставлении государственной или 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;

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

5.1.7 отказ органа, предоставляющего государственную услугу, и муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Граждане вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение) главе Железнодорожного сельсовета.

Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

5.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ.

5.4. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалоба должна содержать:

5.4.1 наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

5.4.3 сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

5.4.4 доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо

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

5.5. При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, 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. Граждане в своем обращении в форме электронного документа в обязательном порядке указывают свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты и почтовый адрес. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 обращении.

В подтверждение своих доводов заинтересованное лицо вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

5.7. Глава Администрации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. По результатам рассмотрения обращения главой Администрации принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, отсутствует подпись заявителя;
- в письменном обращении обжалуется судебное решение;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

5.9. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действия конкретных должностных лиц, не могут быть направлены этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.10. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в срок не позднее 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.11. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.12. Действие (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы гражданами в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.
