



# А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

г.Заречный

О внесении изменений в постановление Администрации г.Заречного от 11.10.2011 № 1899 "Об утверждении Административного регламента Администрации города Заречного Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006 -2010 годах, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р «Об одобрении Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006- 2008 годах и плана мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2008 -2010 годах» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 01.07.2011 № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 03.12.2011 № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», решением Собрании представителей города Заречного Пензенской области от 25.05.2011 № 262 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами местного самоуправления г.Заречного Пензенской области, муниципальными учреждениями и иными юридическими лицами, частично или полностью финансируемыми за счет бюджета ЗАТО г.Заречного Пензенской области», постановлением Администрации города Заречного Пензенской области от 25.06.2012 № 1301 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) Администрацией ЗАТО г.Заречного Пензенской области, иными органами местного самоуправления ЗАТО г.Заречного Пензенской области», от 27.02.2010 № 283 «Об утверждении Плана мероприятий по вопросам реформирования управления и муниципальной службы города Заречного Пензенской области», руководствуясь статьями 4.5.1 и 4.6.1 Устава закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области Администрация ЗАТО г. Заречного **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменения в постановление Администрации г.Заречного от 11.10.2011 № 1899 "Об утверждении Административного регламента Администрации города Заречного Пензенской области по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

Приложение Регламент административной муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" изложить в новой редакции (приложение).

2. Настоящее постановление опубликовать в печатном средстве массовой информации газете «Ведомости Заречного».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Мухина А.В.

Глава Администрации

В.В.Гладков

**Регламент административной муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"**

Наименование требований регламента	Содержание требований регламента
Наименование услуги	Предоставление информации о предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению города Заречного.
<b>Общие положения</b>	
Предмет регулирования административного регламента	Предметом регулирования регламента является предоставление информации о предоставляемых жилищно-коммунальных услугах населению города Заречного.
Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Пензенской области, муниципальными нормативными правовыми актами выступать от их имени при взаимодействии с соответствующим органом местного самоуправления ЗАТО г.Заречного при предоставлении муниципальной услуги	Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, местом жительства которых является ЗАТО город Заречный Пензенской области.
Информация о местах нахождения и графике работы органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу	Город Заречный, улица Зеленая, дом 6. Муниципальное автономное учреждение города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее по тексту МАУ "МФЦ"). График работы: понедельник - пятница (с 8-00 - 18-30), суббота (с 8-00 - 14-00).
Справочные телефоны и адреса электронной почты разработчика административного регламента и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора	телефон начальника Отдела: 60-03-27 (e-mail: <a href="mailto:ogh-6@zarechny.zato.ru">ogh-6@zarechny.zato.ru</a> ); телефон заместителя начальника Отдела: 60-45-27 (e-mail: <a href="mailto:oghz@zarechny.zato.ru">oghz@zarechny.zato.ru</a> ) телефоны специалистов Отдела: 65-24-09, 60-36-12 (e-mail: <a href="mailto:oghs@zarechny.zato.ru">oghs@zarechny.zato.ru</a> <a href="mailto:oghv@zarechny.zato.ru">oghv@zarechny.zato.ru</a> <a href="mailto:ogh@zarechny.zato.ru">ogh@zarechny.zato.ru</a> ) муниципальное автономное учреждение города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ул. Зеленая, д. 6, тел.: (8412) 65-24-44; (8412) 65-24-45 (e-mail: <a href="mailto:mfczato@mail.ru">mfczato@mail.ru</a> ,

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления соответствующей муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления

1. Индивидуальное информирование гражданина об услуге, осуществляемого Администратором Call-центра МАУ "МФЦ" (далее по тексту Администраторы) в приемное время: понедельник - пятница (с 8-00 - 18-00), суббота (с 8-00 - 14-00) по телефонам (8412) 65-24-44; (8412) 65-24-45.

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее информация о процедуре) граждане вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к Администраторам;
- в письменном виде почтой в адрес Главы Администрации города или заместителя Главы Администрации города, курирующего предоставление муниципальной услуги (город Заречный, Проспект 30-летия Победы, дом 27);

- через Интернет-сайт Администрации города, по электронной почте в адрес Администрации (e-mail: [adm@zarechny.zato.ru](mailto:adm@zarechny.zato.ru)).

Основными требованиями к информированию гражданина являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование гражданина о предоставляемых в городе Заречном жилищно-коммунальных услугах организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной.

1.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется Администратором при обращении гражданина за информацией лично или по телефону.

Администратор, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других специалистов. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону Администратор, сняв трубку, должен назвать наименование своего учреждения, фамилию, имя, отчество и должность.

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в будничные дни в рабочее время. Если на момент поступления звонка от гражданина, Администратор проводит личный прием граждан, Администратор вправе предложить гражданину обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования Администратор, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

1.2. Индивидуальное письменное информирование при обращении гражданина в МАУ "МФЦ" и (или) в Администрацию города Заречного осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ на вопрос предоставляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения гражданина).

Информация по письменному запросу, направленная через официальный Интернет-сайт Администрации города, размещается на сайте в разделе вопросов-ответов в течение 30 дней со дня поступления запроса.

	<p>2. Публичное информирование гражданина об услуге.</p> <p>2.1. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).</p> <p>2.2. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте Администрации города</p>
<b>Стандарт предоставления муниципальной услуги</b>	
Наименование муниципальной услуги	Предоставление информации о предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению города Заречного
Наименование органа местного самоуправления ЗАТО г.Заречного, предоставляющего муниципальную услугу	Муниципальное автономное учреждение города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (МАУ "МФЦ")
Результат предоставления муниципальной услуги	Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является информирование населения о предоставляемых жилищно-коммунальных услугах.
Срок предоставления муниципальной услуги	Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут Информация по письменному запросу, направленная через официальный Интернет-сайт Администрации города, размещается на сайте в разделе вопросов-ответов в течение 30 рабочих дней со дня поступления запроса.
Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является факт обращения граждан в муниципальное автономное учреждение города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не установлены.
Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги	Муниципальная услуга оказывается бесплатно
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	Утверждены постановлением Администрации города Заречного от 16.02.2012 № 292 "Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Консультирование и информирование граждан города Заречного Пензенской области по государственным, муниципальным и иным услугам".
Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	<p>1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность получения информации о порядке оказания муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования, том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;</li> <li>- удобный график работы учреждения, осуществляющего предо-</li> </ul>

	<p>ставление муниципальной услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удобное территориальное расположение учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.</li> </ul> <p>2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Регламентом;</li> <li>- отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые Администраторами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;</li> <li>- соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги.</li> </ul>
<p>Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме</p>	<p>Сведения о местах нахождения, контактных телефонах, графике работы МАУ "МФЦ" представлены в приложении № 2 к настоящему Регламенту размещены на информационных стендах в МАУ "МФЦ" (<a href="http://www.mfcinfo.ru">http://www.mfcinfo.ru</a>) и на официальном портале Правительства Пензенской области (<a href="http://www.penza.ru">http://www.penza.ru</a>).</p> <p>Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- непосредственно в МАУ "МФЦ" по адресу, указанному в приложении № 2 к настоящему Регламенту;</li> <li>- с использованием средств телефонной связи, электронного и почтового информирования (контактная информация МАУ "МФЦ" в приложении № 2 к настоящему Регламенту).</li> </ul> <p>Администратор МАУ "МФЦ" при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения Заявителей, планирующих получить муниципальную услугу, обязан в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.</p> <p>Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее информация о процедуре) гражданин вправе обратиться, в том числе через сайт Администрации города Заречного, по электронной почте в адрес Администрации города Заречного.</p>
<p><b>Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения</b></p>	
<p>Юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия</p>	<p>Основанием для начала административного действия является обращение Заявителя в муниципальное автономное учреждение города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (МАУ "МФЦ")</p> <p>Консультации проводятся устно.</p>
<p>Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административного действия.</p>	<p>Сотрудники отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного (далее - Специалисты):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- начальник отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного Дильман Илья Владимирович;</li> <li>- заместитель начальника отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного Дементьев Эдуард Владимирович;</li> <li>- советник отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного Балотина Галина Владимировна;</li> <li>- главный специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного Гинглятт Ирина Олеговна;</li> <li>- главный специалист отдела жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи Администрации города Заречного Максимова Ольга Анатольевна.</li> </ul> <p>Администраторы муниципального автономного учреждения города Заречного Пензенской области "Многофункциональный центр предо-</p>

	ставления государственных и муниципальных услуг" (МАУ "МФЦ").
Муниципальная услуга, предоставляемая в электронном виде	Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее информация о процедуре) гражданин вправе обратиться, в том числе через сайт Администрации города Заречного, по электронной почте в адрес Администрации города Заречного.
<b>Формы контроля за исполнением административного регламента</b>	
Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами	Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом и принятием решений сотрудником Отдела, осуществляется соответственно начальником Отдела, а также принятием решений Администратором МАУ "МФЦ" осуществляется соответственно директором МАУ "МФЦ". Должностное лицо, уполномоченное информировать граждан, о программах, действующих на территории города Заречного, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования. Ответственность должностного лица Отдела, закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.
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	Контроль за исполнением Регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения: - плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги; - внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по поручениям Главы Администрации города Заречного на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего Регламента. Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества исполнения услуги устанавливается Главой Администрации города Заречного. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой Администрации города Заречного. В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами Администрации проверяется: - знание ответственными лицами Администрации требований настоящего административного Регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги; - устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок
Основания и порядок привлечения к ответственности должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги	Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами, законами Пензенской области. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.
Положения, касающиеся требований к порядку и формам контроля за	Контроль за исполнением настоящего административного Регламента может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

<p>предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, общественных объединений и организаций</p>	
<p><b>Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих</b></p>	
<p>Информация для Заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Гражданин может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), принятое на основании настоящего Регламента (далее обращение).</p> <p>Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.</p> <p>Жалоба должна содержать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol> <p>По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований Заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.</p> <p>Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.</p> <p>Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностного лица в судебном порядке.</p>
<p>Предмет досудебного (внесудебного) обжалования</p>	<p>Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истре-</li> </ul>



вания	<p>бование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения);</li> <li>- решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;</li> <li>- решение должностных лиц о приостановлении и прекращении предоставления муниципальной услуги.</li> </ul>
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы, либо приостановления ее рассмотрения	<p>Основаниями для отказа в рассмотрении обращения (жалобы) являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие указания на фамилию и почтового адреса гражданина, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ. В случае если в указанном обращении (жалобе) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;</li> <li>- обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;</li> <li>- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;</li> <li>- в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;</li> <li>- ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.</li> </ul> <p>В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения (жалобы) либо о переадресации обращения (жалобы) если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение (жалобу) в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.</p>
Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования	<p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей через МАУ "МФЦ".</p> <p>В письменном обращении указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, фамилия, имя, отчество Главы Администрации города Заречного;</li> <li>- фамилия, имя, отчество гражданина;</li> <li>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, при возможности адрес электронной почты гражданина;</li> <li>- предмет обращения;</li> </ul> <p>- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.</p>
Права Заявителя на получение информации и документов, необходи-	<p>Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).</p> <p>Специалисты обязаны предоставить заявителю возможность ознаком-</p>

<p>мых для составления и обоснования жалобы</p>	<p>ления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.</p>
<p>Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке</p>	<p>Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.</p>
<p>Сроки рассмотрения жалобы</p>	<p>Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.</p>
<p>Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре, либо инстанции обжалования</p>	<p>Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- признание обращения (жалобы) обоснованным (информирование заявителя о результате рассмотрения обращения (жалобы) и направление в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, требования об устранении выявленных нарушений, о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие);</li> <li>- признание обращения (жалобы) необоснованным (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).</li> </ul>